

W 2007
adip

ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga

TESIS

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS KERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK**

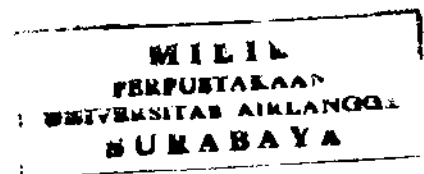
(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat)



TEA 3
L
P

IJI SAMAJI
NIM. 090410702 L

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI-PERPAJAKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007**



TESIS

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS KERJA PEGAWAI DALAM
LAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK**

(Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat)

Disusun Oleh:

IJI SAMAJI
NIM. 090410702 L

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI-PERPAJAKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2007**

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS KERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat)

TESIS

Untuk Memperoleh Gelar Magister
dalam Program Studi Magister Akuntansi
pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga

Oleh:

IJI SAMAJI
NIM. 090410702 L

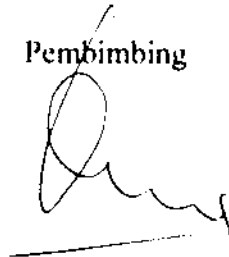
PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI-PERPAJAKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006

TESIS INI TELAH DISETUJUI

TANGGAL

Oleh

Pembimbing



Dra. Elia Mustikasari, M.Si., Ak.
NIP. 131 943 804

Mengetahui

Plt. KPS. Magister Akuntansi

Dr. Widi Hidayat, M.Si., Ak.
NIP. 131 558 573

Telah Diuji pada
Tanggal 22 Maret 2007

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua : Drs. Soedibyo, MM.
Anggota : 1. Drs. Widartoyo, MM. M.Si, Ak.
2. Wan Juli, MBA, BAP.
3. Dyna Rachmawati, SE., M.Si., AK.
4. Dra. Elia Mustikasari, M.Si., Ak.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati penulis memanjatkan puja dan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, berkat rahmat dan hidayah serta petunjuk-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian tesis ini dengan judul: "Pengaruh Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak" Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat. Penyusunan penelitian tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Magister Akuntansi-Perpajakan pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.

Tesis ini, penulis persembahkan kepada istri tercinta Hj. Atin Yuniarti, SE. yang telah dengan sangat penuh perhatian, pengertian, kesabaran dan keteguhan hati yang tak terhingga atas dukungannya selama penulis menempuh studi ini. Begitu juga, kepada putera puteri penulis yaitu Audita Givanie Shabrina, Hafidhio Tianjie Masykur, dan Adelya Yunita Aqmarina yang penuh keluguan dan keceriaan selalu memberikan nuansa kesejukan di hati penulis. Juga tentunya kepada orang tua dan mertua penulis yang selalu memberikan semangat dan dorongan do'a kepada penulis untuk segera bisa menyelesaikan studi ini.

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

1. **Bapak Prof. Dr. Fasich, Apt. Selaku Rektor Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi pada Program Magister Akuntansi-Perpajakan Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.**
2. **Bapak Drs. Ec. H Karjadi Mintaroem, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga yang telah memberikan kesempatan untuk melanjutkan studi pada Program Magister Akuntansi-Perpajakan 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 Magister Akuntansi-Perpajakan Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.**
4. **Ibu Dra. Elia Mustikasari, M.Si., Ak., selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan tesis ini yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dan pengarahan serta kemudahan yang beliau berikan sangat memotivasi penulis untuk senantiasa dapat mencari solusi atas kesulitan penulisan tesis ini.**
5. **Bapak Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec., Ph.D., Ak., selaku Ketua Program Studi Magister Akuntansi dengan pengetahuan dan pengalaman yang sangat luas telah memberikan saran atas gambaran dan konseptual penelitian ini.**
6. **Bapak Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur II Sidoarjo, Bapak Kepala Kantor Palayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat yang telah memberikan ijin dalam penyebaran kuesioner**

kepada para PKP yang menjadi obyek responden dalam penelitian ini. Juga kepada Bapak dan Ibu pegawai pajak di seksi PPN dan PTLN di kedua KPP Sidoarjo yang telah banyak membantu penulis menyediakan data primer PKP dan sekaligus membantu penyebaran kuesioner.

7. Bapak dan Ibu dosen pengajar pada Program Magister Akuntansi Perpajakan Universitas Airlangga yang telah banyak memberikan ilmunya dan banyak memberikan inspirasi untuk pengembangan ilmu akuntansi dan perpajakan kepada penulis selama penulis mengikuti pendidikan.
8. Bapak Prof. Dr. Syaifiq A. Mughni, MA. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sidoarjo dan Prof. Dr. Achmad Jaenuri, MA. selaku Pembantu Rektor I Universitas Muhammadiyah Sidoarjo yang telah memberikan dispensasi dan ijin kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada Program Pascasarjana Universitas Airlangga Surabaya.
9. Bapak Dr. Deddy Supardi, M.Si. Ak. selaku partner pada KAP Drs. Sanusi, Supardi & Sugiharto di Bandung di mana penulis pernah menjadi staf auditor pada KAP tersebut, beliau dengan ketulusan hatinya telah banyak memberikan dorongan semangat dan wawasan tentang akuntansi, perpajakan dan *auditing*.
10. Teman-teman seperjuangan seangkatan kuliah pada program Magister Akuntansi-Perpajakan yang dikenal sebagai "The Team Songo" yaitu: Agust Mujoko, Supriati, Dewi Prastiwi, Fadhilah, Hermansyah, Joko Rahutomo, Arya AAA, dan Hermanto Ari Wibowo yang selalu memberikan nuansa ceria dan keseriusan dalam setiap perkuliahan.

11. **Seluruh staf Sekretariat Program Pascasarjana (Mas Puji, Mbak Riska, Mbak Susi, Mbak Agustin dan Mbak Titik) terima kasih atas bantuannya selama penulis mengikuti pendidikan Program Studi Magister Akuntansi-Perpajakan sampai selesainya penyusunan tesis ini.**
12. **Kepada semua pihak yang terlibat dalam penyelesaian tesis ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan motivasi serta kemudahan-kemudahan dalam fasilitas demi terselesaikannya penulisan tesis ini.**

Demikian ucapan terima kasih dari penulis, semoga tesis ini bermanfaat untuk masa yang akan datang khususnya bagi pengembangan dan peningkatan sumber daya manusia.

Surabaya, Pebruari 2007

Penulis

Iji Samaji

RINGKASAN

PENGARUH TINGKAT KUALITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat)

Iji Samaji

Rencana pemerintah menjadikan tahun 2007 ini sebagai perwujudan APBN mandiri dan sektor pajak diharapkan akan mampu secara maksimal menjadi pendukung kemandirian APBN ini. Untuk itu pihak DJP telah membangun sistem administrasi pajak yang mampu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Salah satu alternatif yang harus dilakukan yaitu memberikan kualitas pelayanan perpajakan yang didukung tingkat kualitas kerja pegawai Kantor Pelayanan Pajak. Di sisi lain, DJP melalui berbagai media informasi, juga KPP dalam setiap penyuluhan pajak senantiasa berusaha untuk memberikan pengetahuan dan disiplin yang tinggi (*tax consciousness*) serta kesadaran dalam membayar pajak (*tax awareness*) sehingga melalui langkah ini diharapkan Pengusaha Kena Pajak (PKP) dalam membayar kewajiban pajaknya dilaksanakan melalui kesadaran sendiri.

Penelitian ini bertujuan: (1) untuk mendapatkan bukti empiris apakah tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang dipersepsikan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected*) oleh PKP, (2) untuk menguji secara empiris bahwa tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP, dan (3) untuk menguji secara empiris bahwa tingkat kepuasan PKP atas pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan PKP.

Tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan diharapkan memiliki kecakapan dan pengetahuan yang memadai dalam bidangnya (*skill*), memiliki kejujuran dalam penerapan peraturan perpajakan dan lugas dalam pemberian penjelasan secara praktis dan sederhana, dalam menjalankan tugasnya dilakukan secara efisien dan profesional, serta dapat dipercaya oleh PKP, sehingga diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan perpajakan yang dapat memberikan kepuasan kepada PKP.

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian *explanatory* dengan metode survey. Populasi responden terdiri dari para PKP yang terdaftar di KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat, sedangkan penentuan sampel diambil secara “*proportionate cluster random sampling*” dengan kategori kelompok industri, dagang dan jasa. Analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang diajukan, yaitu uji binomial dan uji regresi. Hipotesis yang diuji sebanyak tiga buah. Adapun variabel-variabel penelitian

meliputi antara lain: Persepsi terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan dan Harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan (X_1), Tingkat kepuasan PKP (Y_1), dan Tingkat kepatuhan PKP (Y_2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi dengan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang menyebabkan timbulnya kesenjangan atau gap sehingga belum dapat memenuhi harapan PKP. PKP memiliki harapan yang tinggi terhadap kualitas kerja pegawai tersebut. Timbulnya gap tersebut menyebabkan kepuasan PKP belum dapat terwujud. Hasil lainnya menunjukkan bahwa variabel persepsi dengan harapan terhadap kualitas kerja pegawai memiliki korelasi yang sangat kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan PKP. Model yang dihasilkan menyatakan bahwa persepsi yang sesuai dengan harapan PKP akan meningkatkan tingkat kepuasan PKP. Namun demikian, gap persepsi dengan harapan hanya mampu menjelaskan perubahan variabel tingkat kepuasan sebesar 0,4%, artinya masih banyak faktor lain di luar model atau sekitar 99,6% yang mempengaruhi tingkat kepuasan PKP. Tingkat kepuasan PKP berkorelasi positif dan signifikan dengan tingkat kepatuhan PKP, tetapi tingkat kepuasan hanya mampu menjelaskan sekitar 8% perubahan tingkat kepatuhan PKP.

Dari pembahasan dan kesimpulan, dapat diberikan saran-saran yang ditujukan kepada KPP dan para pegawainya maupun para PKP, sebagai berikut: (1) Meningkatkan *skill* pegawainya; (2) Meningkatkan sosialisasi perpajakan kepada PKP; (3) Percepatan proses penyelesaian restitusi PPN; (4) PKP perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi terutama yang berkaitan dengan prosedur atau tatacara pelaporan pajak yang menggunakan e-SPT sehingga muncul keselarasan dalam pemahaman maksud dan tujuan adanya pelaporan dengan menggunakan media elektronik.

Surabaya, Pebruari 2007
Iji Samaji

SUMMARY

The Effect of Employees' Performance Quality in Providing Taxation Service on Taxpayers' Compliance (The Study on Tax Offices in East and West Sidoarjo)

Iji Samaji

The government of Indonesia wants to make the year 2007 as National Budget independence and the tax sector is expected to maximally sustain and support such National Budget independence. To achieve this end, the Director General of Taxation (DGT) has developed a tax administration system which will become a model of public service allowing it to organize the best tax system and management. One of the efforts which must be done to realize this goal is providing a good taxation service which is well supported by the employees' well performance quality present in the Tax Office. Regarding the tax illumination, the Tax Office consistently provides necessary knowledge and information related to the taxation matters (*tax consciousness*) and takes an emphasis on the importance of paying tax (*tax awareness*) among the taxpayers. Thus, through such a measure, the taxpayers should pay their tax obligations on the ground of their own awareness.

The purpose of this research is to (1) figure out an empirical evidence of whether the employees' perceived performance quality in providing the taxation service fits well to what is expected by the taxpayers; (2) to test empirically that the employees' performance quality in providing a taxation service has a significant effect on the taxpayers' satisfaction; and (3) the taxpayers' satisfaction of the taxation service has a significant impact on their compliances.

The employees who provide taxation service to the public (taxpayers) should have adequate knowledge and skills, honesty in applying the tax laws as well as possess a well capability of giving a clear and comprehensive explanation regarding taxation matters. They must carry on their tasks in efficient and professional manner, and can be entrusted by the taxpayers. Thus, they are expected to provide a good quality service which is satisfactory to the taxpayers.

This research is a survey-based study using questionnaires. The population includes taxpayers registered in the Tax Offices in East and West Sidoarjo. The sample is drawn using *proportionate cluster random sampling* technique with industrial, trading and service group categories. The data collected are analyzed through quantitative approach with a single purpose of testing hypotheses raised here using binomial and regression tests. Several variables used in the research are including a perception on the employees' performance quality in providing a taxation service (X_1), the taxpayers' satisfaction level (Y_1) and the taxpayers' compliance (Y_2).

The results show that there is a significant difference between perception and expectation regarding the employees' performance quality in providing

taxation service, leading to a gap where a perceived *value* is lower than *value* expected by the taxpayers so that the taxpayers' expectations have not been met yet. Other results also indicate that perception and expectation of the employees' performance quality are strongly and significantly correlated with the taxpayers' satisfaction level. The resulting model suggests that a perception fitted well to the taxpayers' expectation will increase their satisfaction. However, a gap between perception and expectation only explains a change in satisfaction variable at 0.4%, meaning that there are still many other factors (99.6%) beyond the model influencing the taxpayers' satisfaction level. The taxpayers' satisfactions are positively and significantly correlated with their compliances. However, the satisfaction level only accounts for about 8% change in the compliance.

With respect to the discussion and conclusion as mentioned above, the following suggestions may be useful for the Tax Office, its employees and taxpayers. The Office Tax should (1) improve its employees' skills; (2) enhance socialization on taxation matters to the taxpayers; (3) accelerate the settlement processes of the value added tax restitution; and (4) the Taxpayers needs to follow some advancements in information technology, particularly those related to procedures of reporting taxes by using *e-SPT* (*e-annual tax returns*) so that there is a harmony in understanding some issues and objectives of tax reporting using electronic media.

Surabaya, Pebruary 2007
Iji Samaji

ABSTRACT

**The Effect of Employees' Performance Quality in Providing Taxation Service
on Taxpayers' Compliance
(The Study on Tax Offices in East and West Sidoarjo)**

Iji Samaji

This is an explanatory research conducted to taxpayers registered in the Tax Offices in East and West Sidoarjo. The objective of this research is to (1) find out an empirical evidence of whether the employees' perceived performance quality in providing the taxation service fits well to what is expected by the taxpayers; (2) to test empirically that the employees' performance quality in providing a taxation service has a significant effect on the taxpayers' satisfaction; and (3) the taxpayers' satisfaction of the taxation service has a significant impact on their compliances.

This research is a survey-based study using questionnaires. The sample includes 100 respondents who are drawn using *proportionate cluster random sampling* technique with industrial, trading and service group categories. The data collected are analyzed through quantitative approach with a single purpose of testing hypotheses raised here using binomial and regression tests. Several variables used in the research are including a perception on the employees' performance quality in providing a taxation service (X_1), the taxpayers' satisfaction level (Y_1) and the taxpayers' compliance (Y_2).

The results show that there is a significant difference between perception and expectation regarding the employees' performance quality in providing taxation service, leading to a gap where a perceived *value* is lower than *value* expected by the taxpayers so that the taxpayers' expectations have not been satisfied yet. Other results also indicate that perception and expectation of the employees' performance quality are not strongly and significantly correlated with the taxpayers' satisfaction level. The resulting model suggests that a perception fitted well to the taxpayers' expectation will boost their satisfaction. However, a gap between perception and expectation only explains a change in satisfaction variable at 0.4%, meaning that there are still many other factors (99.6%) beyond the model influencing the taxpayers' satisfaction level. The taxpayers' satisfactions are positively and significantly correlated with their compliances. However, the satisfaction level only explains about 8% change in the compliance.

Key words: a gap between perception and expectation of the employees' performance quality in providing taxation service, taxpayer satisfaction, taxpayer compliance

Surabaya, Pebruari 2007

Iji Samaji

DAFTAR ISI

	Halaman
Sampul Depan	i
Sampul Dalam	ii
Prasyarat Gelar	iii
Lembar Persetujuan	iv
Penetapan Panitia Penguji	v
Ucapan Terima Kasih	vi
Ringkasan	x
Summary	xii
Abstract	xiv
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Bagi Pengembangan Keilmuan	11
1.4.2 Manfaat Praktis	12
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Pengertian Prestasi Kerja dan Pengukuran	13
2.2 Peranan dan Pelatihan Pegawai	15
2.3 Pengertian dan Karakteristik Layanan	15
2.4 Kualitas Layanan dan Pengukuran	18
2.4.1 Dimensi-dimensi Kualitas Layanan	19
2.4.2 Evaluasi Terhadap Gap Kualitas Layanan	22
2.4.3 Membangun Kualitas Layanan	25
2.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	28
2.6 Dasar Teori yang Mendukung	32
2.6.1 Teori <i>Self Efficacy</i> tentang Pemberdayaan Karyawan	32
2.6.2 Teori Etika	33
2.6.3 Teori Kepuasan Pelanggan	34
2.6.4 Teori Kepatuhan	35
2.7 Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik	37
2.7.1 Kualitas Layanan Prima Perpajakan	40
2.7.2 Kualitas Kerja Pegawai	47

2.7.3	Kepuasan Pengusaha Kena Pajak.....	50
2.8	Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Pengusaha Kena Pajak	51
2.9	Pelayanan Prima Perpajakan dan Kepuasan Pengusaha Kena Pajak	52
2.10	Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak	53
2.11	Kajian Penelitian Terdahulu	57
BAB 3	KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN	62
3.1	Kerangka Konseptual	62
3.2	Pengembangan Hipotesis	65
BAB 4	METODE PENELITIAN	67
4.1	Rancangan Penelitian	67
4.2	Ruang Lingkup Penelitian	67
4.3	Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran Variabel	68
4.4	Teknik Penentuan Sampel	74
4.4.1	Populasi	74
4.4.2	Sampel	75
4.5	Jenis dan Sumber Data	79
4.6	Metode Pengumpulan Data	80
4.7	Instrumen dan Responden	81
4.8	Pengolahan dan Pengujian Data	81
4.9	Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis	83
BAB 5	ANALISIS HASIL PENELITIAN	93
5.1	Gambaran Umum Responden	93
5.2	Uji Validitas dan Reliabilitas	95
5.3	Deskripsi Data Penelitian	100
5.3.1	Persepsi Terhadap Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan	100
5.3.2	Harapan Terhadap Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan	102
5.3.3	Data Tingkat Kepuasan PKP (Y_1)	103
5.3.4	Data Tingkat Kepatuhan PKP (Y_2)	106
5.4	Analisis dan Hasil Penelitian	107
5.4.1	Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan	108
5.4.2	Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan	109
5.4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Variabel Tingkat Kepuasan PKP	110
5.4.4	Uji Validitas dan Reliabilitas Data Variabel Tingkat Kepatuhan PKP	111

5.5	Uji Asumsi Klasik	112
5.6	Analisis Model dan Pengujian Hipotesis	114
5.6.1	Uji Binomial Persepsi dengan Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai	114
5.6.2	Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis 2	123
5.6.3	Analisis Regresi dan Pengujian Hipotesis 3	127
BAB 6	PEMBAHASAN	132
6.1	Persepsi dan Harapan PKP Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai	132
6.2	Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan dan Tingkat Kepuasan PKP	136
6.3	Tingkat Kepuasan PKP dan Tingkat Kepatuhan PKP	140
BAB 7	PENUTUP	142
7.1	Kesimpulan	142
7.2	Keterbatasan Penelitian	144
7.3	Saran	145
DAFTAR PUSTAKA		147

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Anggaran Pendapatan dan Belanja negara Tahun 2007.... 2
Tabel 2.1	Jenis Pelayanan dan Batas Waktu Penyelesaian 45
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu 58
Tabel 4.1	Kisi-kisi Definisi Operasional Variabel dan Item-item Pertanyaan 73
Tabel 4.2	Rencana dan Realisasi Penerimaan Kanwil DJP Jawa Timur II Tahun 2006 74
Tabel 4.3	Proporsional Sampel PKP Terdaftar pada masing-masing di KPP Sidoarjo 79
Tabel 5.1	Karakteristik Responden 93
Tabel 5.2	Validity and Reliability Analys_Scale (Alpha) Variabel X ₁ Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai 96
Tabel 5.3	Validity and Reliability Analys_Scale (Alpha) Variabel X ₁ Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai 97
Tabel 5.4	Validity and Reliability Analys_Scale (Alpha) Variabel Y ₁ Tingkat Kepuasan PKP 98
Tabel 5.5	Validity and Reliability Analys_Scale (Alpha) Variabel Y ₂ Tingkat Kepatuhan PKP 99
Tabel 5.6	Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden tentang Persepsi 101
Tabel 5.7	Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden tentang Harapan 102
Tabel 5.8	Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden tentang Tingkat Kepuasan PKP 104
Tabel 5.9	Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden tentang Tingkat Kepatuhan PKP 106
Tabel 5.10	Validity and Reliability Analys_Scale (Alpha) Variabel X ₁ Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai 109
Tabel 5.11	Validity and Reliability Analys_Scale (Alpha) Variabel X ₁ Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai 110
Tabel 5.12	Validity and Reliability Analys_Scale (Alpha) Variabel Y ₁ Tingkat Kepuasan PKP 111
Tabel 5.13	Validity and Reliability Analys_Scale (Alpha) Variabel Y ₂ Tingkat Kepatuhan PKP 112
Tabel 5.14	Hasil Uji Normalitas 113
Tabel 5.15	Hasil Uji Autokorelasi 113
Tabel 5.16	Statistik Deskriptif untuk Persepsi..... 115
Tabel 5.17	Statistik Deskriptif untuk Harapan..... 116
Tabel 5.18	Hasil Uji Binomial Persepsi 117

Tabel 5.19	Hasil Uji Binomial Harapan	118
Tabel 5.20	Perhitungan Gap Persepsi dengan Harapan.....	119
Tabel 5.21	Statistik Deskriptif Gap Persepsi –Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan PKP	123
Tabel 5.22	Uji Korelasi Linieritas Variabel Gap Persepsi dengan Harapan	124
Tabel 5.23	Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Gap Persepsi dengan Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan PKP	124
Tabel 5.24	Hasil Uji F dan Adjusted R Square Kepuasan = f (gap P-H)	126
Tabel 5.25	Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Terhadap Tingkat Kepatuhan PKP	127
Tabel 5.26	Uji Korelasi Linieritas Variabel Y_1 dengan Y_2	128
Tabel 5.27	Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Tingkat Kepuasan PKP Terhadap Tingkat Kepatuhan PKP	128
Tabel 5.28	Hasil Uji F dan Adjusted R Square Kepatuhan = f (kepuasan)	130

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1: Model Kualitas Layanan	25
Gambar 2.2: Model Kerangka Penelitian <i>Customer Satisfaction</i> adopsi dari Fornell. C.	31
Gambar 3.1: Kerangka Konseptual Penelitian	65
Gambar 4.1: <i>Proportionate Cluster Random Sampling</i>	78

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian Tesis
- Lampiran 2 Data Umum Responden
- Lampiran 3A Hasil Jawaban Responden Variabel Persepsi Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan
- Lampiran 3B Hasil Jawaban Responden Variabel Harapan Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan
- Lampiran 3C Hasil Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepuasan PKP
- Lampiran 3D Hasil Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepatuhan PKP
- Lampiran 4A Analisis Korelasi Data Variabel Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan
- Lampiran 4B Analisis Korelasi Data Variabel Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan
- Lampiran 4C Analisis Korelasi Data Variabel Tingkat Kepuasan PKP
- Lampiran 4D Analisis Korelasi Data Variabel Tingkat Kepatuhan PKP
- Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas Hipotesis 1, 2 dan 3
- Lampiran 6A Analisis Regresi Pengaruh Gap Persepsi dan Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan PKP
- Lampiran 6B Analisis Regresi Pengaruh Tingkat Kepuasan PKP Terhadap Tingkat Kepatuhan PKP
- Lampiran 7A Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai
- Lampiran 7B Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai
- Lampiran 7C Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepuasan PKP
- Lampiran 7D Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kepatuhan PKP

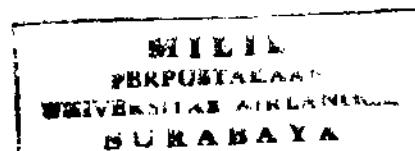
BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber penerimaan negara dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) sebagian besar adalah dari sektor penerimaan pajak, Departemen Keuangan c.q. Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi regulator perpajakan memiliki peran yang sangat strategis guna memenuhi maksud dan tujuan yang telah ditetapkan dalam APBN tersebut. Bahkan tiga tahun terakhir penerimaan negara dari sektor pajak adalah komponen yang utama yang terus mengalami peningkatan, dan peningkatan ini akan terus berlangsung sampai APBN negara kita benar-benar menjadi APBN mandiri yang direncanakan tahun 2007 dan sektor pajak diharapkan akan mampu secara maksimal menjadi pendukung kemandirian APBN ini, artinya bahwa sektor pajak diharapkan mampu menopang seluruh belanja dalam APBN, baik belanja rutin maupun pembangunan. Hal ini mengingat, dalam rumusan APBN konvensional selama ini penerimaan pajak lebih banyak dialokasikan untuk pembiayaan rutin, sementara dana pembangunan sebagian besar masih berasal dari pinjaman luar negeri.

Direktorat Jenderal Pajak sebagai institusi yang diberikan tanggung jawab oleh pemerintah untuk mengumpulkan pendapatan negara dari sektor pajak mempunyai beban yang sangat berat. Setiap tahun rencana penerimaan yang dibebankan mengalami kenaikan, hal tersebut seiring dengan meningkatnya kebutuhan biaya pembangunan yang telah tertuang di Anggaran Pendapatan dan



Belanja Negara (APBN). Berikut dalam Tabel 1.1 di bawah ini disajikan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2007 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara Tahun 2007

APBN 2007 dalam milyar rupiah				
	RAPBN	% thd PDB	APBN	% thd PDB
A. Pendapatan Negara dan Hibah	713.443,3	20,2	723.057,9	20,5
I. Penerimaan Dalam Negeri	710.774,3	20,1	720.389,0	20,4
1. Penerimaan Perpajakan	505.877,7	14,3	509.462,0	14,4
a. Pajak Dalam Negeri	490.240,3	13,9	494.591,6	14,0
i. Pajak Penghasilan	257.347,0	7,3	261.698,3	7,4
1. Migas	39.190,4	1,1	41.241,7	1,2
2. Non Migas	218.156,6	6,2	220.456,6	6,2
ii. Pajak Pertambahan Nilai	161.044,2	4,6	161.044,2	4,6
iii. Pajak Bumi dan Bangunan	21.267,0	0,6	21.267,0	0,6
iv. BPHTB	5.389,9	0,2	5.389,9	0,2
v. Cukai	42.034,7	1,2	42.034,7	1,2
vi. Pajak lainnya	3.157,5	0,1	3.157,5	0,1
b. Pajak Perdagangan Internasional	15.637,4	0,4	14.870,4	0,4
i. Bea Masuk	14.417,6	0,4	14.417,6	0,4
ii. Pajak/ Pungutan Ekspor	1.219,8	0,0	452,8	0,0
2. Penerimaan Negara Bukan Pajak	204.896,6	5,8	210.927,0	6,0
a. Penerimaan SDA	151.628,1	4,3	146.256,9	4,1
i. Migas	145.888,5	4,1	139.892,7	4,0
ii. Non Migas	5.739,6	0,2	6.364,2	0,2
b. Bagian Laba BUMN	16.163,4	0,5	19.100,0	0,5
c. PNBPN lainnya	37.105,2	1,1	45.570,0	1,3
II. Hibah	2.669,0	0,1	2.669,0	0,1
B. Belanja Negara	746.541,6	21,1	763.570,8	21,6
I. Belanja Pemerintah Pusat	495.993,3	14,0	504.776,2	14,3
1. Belanja Pegawai	98.472,9	2,8	*) 98.472,9	2,8
2. Belanja Barang	72.470,7	2,1	*) 71.905,8	2,0
3. Belanja Modal	66.060,3	1,9	*) 76.861,5	2,2
4. Pembayaran Bunga Utang	85.115,6	2,4	85.086,4	2,4
i. Utang Dalam Negeri	58.294,4	1,7	58.421,7	1,7
ii. Utang Luar Negeri	26.821,2	0,8	26.664,8	0,8
5. Subsidi	109.702,2	3,1	102.954,3	2,9
i. Subsidi BBM	68.585,9	1,9	61.837,9	1,8
ii. Subsidi Non-BBM	41.116,4	1,2	41.116,4	1,2
6. Belanja Hibah	-	-	-	-
7. Bantuan Sosial	49.048,1	1,4	*) 50.657,4	1,4
8. Belanja Lainnya	15.123,3	0,4	*) 18.837,9	0,5
II. Belanja ke Daerah	250.548,3	7,1	258.794,6	7,3
1. Dana Perimbangan	243.866,7	6,9	250.342,8	7,1
a. Dana Bagi Hasil	65.791,5	1,9	68.461,3	1,9
b. Dana Alokasi Umum	163.711,7	4,6	164.787,4	4,7
c. Dana Alokasi Khusus	14.363,5	0,4	17.094,1	0,5
2. Dana Otonomi Khusus	6.681,6	0,2	8.451,8	0,2
C. Keseimbangan Primer	52.017,3	1,5	44.573,6	1,3
D. Surplus/ Defisit Anggaran (A-B)	(33.098,3)	(0,9)	(40.512,9)	(1,1)

E. Pembiayaan (I+II)	33.098,3	0,9	40.512,9	1,1
I. Pembiayaan Dalam Negeri	51.304,2	1,5	55.068,3	1,6
1. Perbankan dalam negeri	16.074,8	0,5	12.962,0	0,4
2. Non-perbankan dalam negeri	35.229,4	1,0	42.106,3	1,2
a. Privatisasi (neto)	2.000,0	0,1	2.000,0	0,1
b. Penj. aset PT. PPA	1.000,0	0,0	1.500,0	0,0
c. Surat Utang Negara (neto)	34.229,4	1,0	40.606,3	1,1
d. Dukungan Infrastruktur	(2.000,0)	(0,1)	(2.000,0)	(0,1)
II. Pembiayaan Luar Negeri (neto)	(18.205,9)	0,5	(14.555,4)	(0,4)
1. Penarikan Pinjaman LN (bruto)	35.903,6	1,0	40.274,6	1,1
a. Pinjaman Program	14.415,0	0,4	16.275,0	0,5
b. Pinjaman Proyek	21.488,6	0,6	23.999,6	0,7
2. Pembyr. Cicilan Pokok Utang LN	(54.109,4)	(1,5)	(54.830,0)	(1,6)
Kelebihan/ (Kekurangan) Pembiayaan	(0)	(0)	-	-
a. Produk Domestik Bruto (miliar Rp.)	3.531.087,5		3.531.087,5	
b. Pertumbuhan Ekonomi (%)	6,3		6,3	
c. Inflasi (%)	6,5		6,5	
d. Tingkat bunga SBI rata-rata (%)	8,50		8,50	
e. Nilai tukar (Rp/ US\$1)	9.300		9.300	
f. Harga minyak (US\$/ barrel)	65,0		63,0	
g. Litbang (MBCD)	1,000		1,000	

*) Angka Sementara

Sumber: Nota Keuangan Negara

Untuk membangun sistem administrasi pajak yang mampu menjadi model pelayanan masyarakat yang menyelenggarakan sistem dan manajemen perpajakan kelas dunia yang dipercaya dan dibanggakan masyarakat. Direktorat Jenderal Pajak telah menetapkan sejumlah misi di bidang fiskal, ekonomi, politik, dan kelembagaan. Misi di bidang fiskal, yaitu menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak yang mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisiensi yang tinggi.

Menurut Romli (2006) bahwa untuk mewujudkan APBN Mandiri dibutuhkan sejumlah persyaratan dan faktor-faktor pendukung untuk akselerasi perwujudannya. Sekurangnya harus ada dua faktor pendukung yang mutlak terpenuhi disini (*conditio sine quanone*). Pertama, harus ada keseriusan dari Pemerintah dalam melahirkan setiap produk fiskal, dan kedua, harus ada

dukungan dan peran serta dari masyarakat. Keseriusan Pemerintah dapat diwujudkan dalam bentuk perumusan kebijakan-kebijakan fiskal yang *prudent*, akomodatif, dan *market friendly*, sementara bentuk dukungan dan peran serta masyarakat bisa dicerminkan melalui kesadaran yang tinggi dalam membayar pajak (*tax awareness*).

Menurut Romli (2006) bahwa faktor penting lainnya dalam meng-*create* APBN mandiri adalah perlunya *tax awareness* yang tinggi, berapapun target APBN akan selalu dapat terlampaui. Sebaliknya, tanpa adanya kesadaran masyarakat, secanggih apapun sistem perpajakan dan sebaik apapun produk hukum yang diterapkan pemerintah, tidak akan membawa dampak secara optimal. Menurut Romli (2006) secara sederhana tingkat *tax awareness* bisa dihitung dari jumlah warga negara yang telah menjadi WP aktif yang dibuktikan dengan kepemilikan NPWP dibandingkan dengan jumlah masyarakat yang seharusnya menjadi Wajib Pajak Potensial.

Upaya pencapaian target tersebut pihak Direktorat Jenderal Pajak senantiasa berusaha secara maksimal untuk memberikan pelayanan yang prima kepada Wajib Pajak sehingga diharapkan peningkatan pelayanan yang diberikan akan memberikan efek yang baik terhadap kesadaran membayar pajak oleh para Wajib Pajak.

Oleh karena sifat pajak sebagai pungutan yang dapat dipaksakan dan tidak menyebabkan kontraprestasi secara langsung bagi pihak yang membayar pajak, maka selaku pihak yang jumlah kekayaannya teralokasi untuk membayar pajak, akan merasa tidak/kurang rela untuk membayar pajak. Oleh karena itu sikap

mental dan perilaku berupa kepatuhan dalam mematuhi kewajiban perpajakan masih sulit terwujud.

Kepatuhan wajib pajak (*tax compliance*) dapat diidentifikasi dari kepatuhan wajib pajak dalam mendaftarkan diri, kepatuhan untuk melaporkan kembali Surat Pemberitahuan (SPT), kepatuhan dalam penghitungan dan pembayaran pajak terutang, dan kepatuhan dalam pembayaran tunggakan. Isu kepatuhan menjadi penting karena ketidakpatuhan secara bersamaan akan menimbulkan upaya penghindaran pajak, seperti *tax evasion* dan *tax avoidance*, yang mengakibatkan berkurangnya penyetoran dana pajak ke kas negara. Pada hakekatnya kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh kondisi sistem administrasi perpajakan yang meliputi *tax service* dan *tax enforcement* (Sofyan, 2005: 3).

Sejalan dengan hal tersebut, Direktorat Jenderal Pajak sejak tahun 2001 telah mengulirkan Reformasi Administrasi Perpajakan Jangka Menengah (3-5) tahun sebagai prioritas reformasi perpajakan, dengan tujuan tercapainya tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi dan tingkat kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi serta produktifitas pegawai perpajakan yang tinggi.

Pada masa sekarang ini, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang berkualitas (*service excellent*). Kualitas pelayanan adalah senjata ampuh dalam keunggulan perusahaan jasa. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang mereka terima dengan layanan yang sesungguhnya mereka harapkan. Menurut Spreng et al. (1996) dalam Suradi (2003) kepuasan pelanggan

adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya.

Pelayanan prima yang diberikan oleh KPP kepada masyarakat mencerminkan bahwa aparatur negara, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), harus mampu mengantisipasi perubahan-perubahan yang berorientasi lebih kepada pelayanan daripada berorientasi kekuasaan dan kewenangan serta memperlakukan Wajib Pajak sebagai pelanggan yang harus dilayani (Osborne & Gaebler, 1990: 19-20) dalam Sari (1995). Pelayanan prima perpajakan yang diberikan kepada masyarakat akan memotivasi Wajib Pajak untuk membayar pajaknya dengan sukarela kepada negara dan digunakan sebaik-baiknya oleh Pemerintah (Sari, 1995).

Bird dan Jantshcer (Iswahyudi, 2004) dalam Lasmana (2004), menyatakan bahwa yang menjadi masalah pokok di dalam administrasi perpajakan pertamanya adalah soal kesenjangan (*gap*) dan bukan soal penerimaan pajak. Kesenjangan ini menyangkut soal kesenjangan kepatuhan (*compliance gap*), yakni kesenjangan antara pajak yang seharusnya dibayar dan realisasi pajak yang dibayarkan oleh masyarakat, artinya semakin tinggi kesenjangan kepatuhan maka akan semakin sedikit pajak yang dapat dikumpulkan, demikian sebaliknya. Oleh karena itu untuk mengatasi masalah kesenjangan tersebut perlu dilakukan penyempurnaan sistem administrasi perpajakan.

Menurut James (1993) dalam Lasmana (2004) bahwa wajib pajak akan meningkatkan kewajibannya setelah diaudit, demikian juga bahwa administrasi pajak dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui suatu

pendekatan seperti pelayanan terhadap wajib pajak, adanya keadilan dalam prosedur dan insentif positif untuk wajib pajak yang patuh.

Sistem administrasi perpajakan yang baik merupakan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Kepatuhan pajak akan meningkat jika ada kepercayaan masyarakat terhadap integritas administrasi perpajakan sebagai sarana menyejahterakan rakyat (Gunadi, 2004b).

Menurut Gunadi (2004a) bahwa di Indonesia pada saat ini, secara umum pelayanan administrasi instansi pemerintah masih belum memuaskan masyarakat karena prosedurnya berbelit-belit, pemberian pelayanan yang lambat dan sering dengan biaya mahal.

Menurut Boediono (2003: 154) bahwa jika kepatuhan wajib pajak sebagai produk maka kepatuhan merupakan titik fokus suatu tujuan dan pencapaian organisasi Kantor Pelayanan Pajak. Kualitas pelayanan tidak mungkin dicapai tanpa kualitas dalam proses. Oleh karena itu diperlukan organisasi yang tepat. Sebab, kualitas dalam proses tidak mungkin dicapai tanpa organisasi yang tepat. Tetapi organisasi yang tepat memerlukan kepemimpinan yang memiliki komitmen yang kuat. Sebab, komitmen dari bawah ke atas merupakan dukungan pilar untuk pilar-pilar yang lain. Bila salah satu pilar lemah, maka semua pilar akan lemah.

Dengan demikian, keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk itu, harus didukung dengan proses yang berkualitas, organisasi yang tepat dan kepemimpinan yang kuat dalam komitmen (Boediono, 2003: 154).

Menurut Boediono (2003: 146) bahwa manajemen kualitas (mutu) sesungguhnya adalah suatu langkah untuk mengurangi kesalahan atau mencegah timbulnya kesalahan, sehingga penghematan dapat dilakukan dalam banyak hal.

Prosedur dan proses pencegahan itulah yang perlu didesain dari awal, dievaluasi dan dimasyarakatkan secara terus menerus, sehingga setiap wajib Pajak dan aparat perpajakan dapat menarik manfaat seoptimal mungkin (Boediono, 2003: 147).

Pengetahuan individu pegawai diperlukan untuk memberikan pelayanan jasa yang lebih baik pada organisasinya. Schneider (1990) dalam Said (2002) menyatakan bahwa kemampuan individu menunjukkan persediaan pengetahuan yang dimiliki karyawan. Karyawan yang memiliki pengetahuan lebih, dapat merancang pemrosesan dan pemberian jasa lebih baik kepada pelanggan (Quinn, 1992; Said, 2002).

Upaya pencapaian kualitas pelayanan prima perpajakan terus diupayakan dalam berbagai segmen, salah satu segmen diantaranya yaitu melalui pemberdayaan sumberdaya manusia (*empowerment*) pegawai atau aparatur pajak yang dapat mengembangkan sikap profesionalisme dengan cara peningkatan kualitas kerja dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat.

Kepuasan Pengusaha Kena Pajak atau ketidakpuasannya dapat menjadi refleksi kinerja Kantor Pelayanan Pajak. Di mana secara umum, kepuasan dan ketidakpuasan tersebut merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dengan kenyataan (*perceived*). Pelanggan dapat mengalami tiga tingkat kepuasan, yaitu: (1) tingkat pelanggan merasa tidak puas, terjadi jika prestasi produk lebih rendah

daripada harapan pelanggan, (2) tingkat pelanggan merasa puas, yaitu bilamana prestasi produk sesuai dengan harapan pelanggan, (3) tingkat pelanggan merasa sangat puas, yaitu jika prestasi produk melebihi harapan pelanggan.

Mencermati uraian di atas, maka kinerja Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat sebagai salah satu institusi pelayanan pajak di Sidoarjo dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang prima dan memuaskan wajib pajak (dalam hal ini khususnya Pengusaha Kena Pajak) sehingga kepatuhan sukarela dapat dicapai dan target penerimaan pajakpun akan dapat tercapai pula. Pelayanan prima perpajakan ini ditentukan oleh tingkat kualitas kerja pegawainya untuk selalu memiliki kompetensi yang memadai dalam bidang atau ruang lingkup pekerjaannya masing-masing.

Penelitian mengenai pengaruh tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan dan kepatuhan Pengusaha Kena Pajak sangat perlu dilakukan di Kantor Pelayanan Pajak khususnya di Sidoarjo mengingat potensi pajak yang semakin besar seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan usaha yang ada di Kabupaten Sidoarjo serta pemekaran tata kota yang sangat mendukung terhadap perkembangan perindustrian, perdagangan, dan jasa. Para pelaku bisnis yang tergolong dalam kelompok Pengusaha Kena Pajak baik klasifikasi usaha industri, dagang dan jasa sangat membutuhkan pelayanan perpajakan yang baik dan sesuai dengan aturan yang ada, sehingga akan diperoleh kepuasan pada para Pengusaha Kena Pajak.

Mencermati fenomena tersebut di atas, hal ini juga yang mendorong peneliti untuk menguji kembali hasil-hasil penelitian tersebut dengan variabel-

variabel yang ada. Berdasarkan uraian tersebut di atas, dalam penelitian ini berjudul: “Pengaruh Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak”, Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka pertanyaan penelitian yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang dipersepsikan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected*) oleh Pengusaha Kena Pajak?
2. Apakah tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan Pengusaha Kena Pajak?
3. Apakah kepuasan Pengusaha Kena Pajak atas pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan tersebut di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendapatkan bukti empiris bahwa kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang dipersepsikan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected*) oleh Pengusaha Kena Pajak.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Diperoleh informasi tentang tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan melalui perspektif harapan Pengusaha Kena Pajak. Informasi ini sangat berguna dalam membentuk sikap profesional yang memiliki kompetensi yang memadai dibidangnya, sehingga akan menjadi pegawai pajak yang mampu memberikan pelayanan prima perpajakan kepada Pengusaha Kena Pajak dengan sebaik-baiknya.
2. Diperoleh informasi tentang pengaruh tingkat kualitas pegawai dalam pelayanan perpajakan terhadap kepuasan Pengusaha Kena Pajak, juga dalam memperkecil *compliance gap*.
3. Diperoleh informasi tentang ada tidaknya pengaruh tingkat kepuasan Pengusaha Kena Pajak terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.



BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Prestasi Kerja dan Pengukuran

Prestasi kerja menunjuk pada hasil kerja yang dicapai oleh seseorang. Hasibuan (1991: 105) dalam Rasyid (2006) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu.

Mengutip pendapat dari Hariman dan Hilbert (1982: 82) dalam Rasyid (2006) menyebutkan:

.... performance refers to the result of behavior as judged against some criteria or standard of excellence....Another performance definition issue is the degree to which the criteria or standards are easily translated into behavioral term.

Prestasi kerja menunjuk pada hasil perilaku yang dibandingkan dengan beberapa kriteria atau standar baik. Dengan demikian, prestasi kerja adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

Pengukuran prestasi kerja dapat ditinjau dari berbagai sudut pandang. Dharma (1985: 55) dalam Rasyid (2006) bahwa banyak cara pengukuran prestasi kerja yang dapat digunakan, seperti penghematan, kesalahan dan sebagainya. Tetapi hampir seluruh cara pengukuran prestasi kerja mempertimbangkan kualitas, dan ketepatan waktu.

Syarif (1987: 74) dalam Rasyid (2006) pengukuran prestasi kerja meliputi mutu (kehalusan, kebersihan dan ketelitian), jumlah waktu (kecepatan), jumlah macam kerja (banyaknya keahlian), jumlah jenis alat (keterampilan dalam menggunakan bermacam-macam alat), dan pengetahuan tentang pekerjaan. Disamping ukuran-ukuran tersebut, prestasi kerja bisa dilihat dari perilaku pegawai pajak dalam bekerja. Misalnya, prestasi seorang pegawai pajak ditunjukkan oleh kemandiriannya, kreatifitas serta adanya rasa percaya diri

Lopez (1982: 336-339) dalam Rasyid (2006) studinya dalam mengukur prestasi kerja secara umum yang kemudian diterjemahkan ke dalam penilaian perilaku secara mendasar, yaitu meliputi: (1) kuantitas kerja, (2) kualitas kerja, (3) pengetahuan tentang pekerjaan, (4) pendapat atau pernyataan yang disampaikan, (5) keputusan yang diambil, (6) perencanaan kerja, (7) daerah organisasi kerja.

Berdasarkan konsep pengukuran prestasi kerja tersebut di atas, maka dalam penelitian ini variabel prestasi kerja meliputi kecakapan dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan tentang pekerjaannya.

Kepuasan kerja akan berimplikasi pada pegawai dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan kepada wajib pajak. Apabila pegawai merasa puas dengan pekerjaannya, diharapkan mampu melaksanakan tugas dengan baik serta lebih baik bertanggung jawab yang berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

2.2 Peranan dan Pelatihan Pegawai

Organisasi yang sukses sering mengadakan program pengembangan kualitas total pada pemberdayaan dan keterlibatan karyawan. Pemberdayaan (*empowerment*) secara sederhana diartikan sebagai pemberian wewenang dan kekuasaan kepada orang lain dalam mengambil keputusan, kontrol terhadap pekerjaan mereka sendiri dan kemudahan untuk memuaskan konsumen (Evans & Lindsay, 1996) dalam Lestari (1999). Karyawan diharapkan dapat memeriksa dan mengontrol pekerjaan mereka sendiri. Selain itu, pemberdayaan penting diberikan pada karyawan yang berhubungan langsung dengan konsumen eksternal agar tujuan pencapaian kepuasan konsumen dapat dilaksanakan dengan cepat.

Untuk menunjang pengembangan kualitas total, karyawan memerlukan pelatihan. Beberapa ahli menekankan pentingnya pelatihan dan pendidikan dalam rangka pengembangan kualitas (Banks, 1989) dalam Lestari (1999). Melalui pelatihan dan pendidikan diharapkan karyawan menjadi terlatih dan mampu melaksanakan pekerjaan dengan tepat. Apapun metode yang digunakan, isi dan jumlahnya mempunyai dampak langsung terhadap motivasi karyawan dan kemampuannya meningkatkan kualitas (Dumund, 1995) dalam Lestari (1999).

2.3 Pengertian dan Karakteristik Layanan

Moekijat (1980:15) menyatakan bahwa layanan merupakan suatu kegiatan atau aktifitas yang sifatnya berwujud ataupun tidak berwujud yang dilakukan untuk melayani konsumen dengan memberikan barang atau jasa disertai atau tanpa disertai pemindahan kepemilikan atas suatu benda atau jasa tertentu.

Lovelock (1996: 15-16) menjelaskan empat perbedaan mendasar (*four generic differences*) antara *service* dengan *goods*, yaitu: (1) *intangibility*, (2) *heterogeneity (variability)*, (3) *perishability of output*, dan (4) *simultaneity of production and consumption*. Perbedaan mendasar inilah yang membedakan pemasaran antara barang dan jasa. Dalam memasarkan barang, perusahaan biasanya menekankan pada usaha membuat citra yang tak berwujud (*intangible image*) untuk mendukungnya. Sebaliknya, dalam jasa, perusahaan dianjurkan untuk menekankan pada usaha membuat bukti-bukti nyata (*tangible evidence*) untuk mendukung pemasaran jasa.

Rangkuti (2006: 26) bahwa jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tak kasat mata dari satu pihak kepada pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan, dimana interaksi pemberi jasa dan penerima jasa mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Kotler (1995: 548) memberikan pengertian jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produk jasa mungkin atau tidak akan berkaitan dengan produk fisik.

Dengan mendasarkan pada karakteristik jasa dari Kotler, Payne (1993: 7) menjelaskan lebih jauh, bahwa terdapat empat karakteristik jasa yaitu:

1. Intangibility

Jasa berbeda dengan barang-barang. Barang merupakan suatu objek alat atau benda sedangkan jasa adalah perbuatan atau usaha. Jasa bersifat tidak nyata dalam arti tidak dapat disentuh, tidak dapat dilihat atau dirasakan sampai saat

4. *Perishability*

Suatu jasa tidak dapat disimpan, berarti kapasitas suatu produsen jasa akan terbuang bila permintaan terhadap jasa yang bersangkutan lebih rendah daripada kapasitasnya, sebaiknya pada saat terjadinya peningkatan permintaan maka produsen jasa akan lebih sulit menambah kapasitasnya. Dalam kondisi fluktuasi begini biasanya permasalahan akan muncul pada saat proses layanan berlangsung.

Pelayanan pelanggan (*customer service*) adalah upaya atau proses yang secara sadar dan terencana dilakukan organisasi atau badan usaha agar produk/jasa menang dalam persaingan melalui pemberian/penyajian pelayanan kepada pelanggan, sehingga tercapai kepuasan optimal bagi pelanggan.

2.4 **Kualitas Layanan dan Pengukuran**

Parasuraman (1985: 17) mendefinisikan kualitas layanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. Sementara itu Gronroos dalam Pujawan (1997: 8) mendefinisikan kualitas layanan (*service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual layanan.

Dari pengertian tersebut dapat diketahui bahwa ada dua unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari yang

diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung kepada kemampuan menyediakan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

Lebih lanjut Gronroos dalam Parani (1997: 21) mengemukakan bahwa total kualitas suatu jasa dibagi menjadi tiga komponen utama yaitu *technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas keluaran (*output*) jasa yang diterima pelanggan. *Technical quality* ini dirinci menjadi:

1. *Search quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi oleh pelanggan sebelum membeli.
2. *Experience quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengonsumsi jasa. Contohnya ketepatan waktu dan kecepatan layanan serta kesesuaian hasil.
3. *Credence quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengonsumsi suatu jasa.
4. *Fungsional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
5. *Corporate image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

2.4.1 Dimensi-dimensi Kualitas Layanan

Parasuraman et al. (1988) telah mengembangkan suatu alat ukur kualitas layanan yang disebut *SERVQUAL* (*Service Quality*). *Servqual* ini merupakan skala multi item yang terdiri atas 22 angka pertanyaan yang digunakan untuk

mengukur kualitas layanan. Menurut Parasuraman et al. (1988) kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu:

1. *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya serta memuaskan.
2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para langganan dan membantu memberikan layanan dengan tanggap.
3. *Assurance* yaitu pengetahuan dan perilaku karyawan serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan.
4. *Empathy* yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan .
5. *Tangibles* yaitu fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan, penampilan dari personil dan sarana komunikasi.

Secara umum Gaspersz (2002: 2) mendefinisikan sepuluh atribut yang digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan perbaikan kualitas jasa, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan, hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, berkaitan dengan reliabilitas layanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan layanan, hal ini terutama bagi karyawan yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan, seperti operator telepon, petugas keamanan (Satpam), pengemudi, staf administrasi, kasir,

petugas penerima tamu, perawat dan komponen anggota lainnya. Citra layanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang perusahaan yang berada di garis terdepan dalam melayani pelanggan.

4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana dan pendukung serta layanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya *outlet*, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi dan lainnya banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain.
7. Variasi model layanan, berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru dalam layanan, *features* dari pelayanan.
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas dan penanganan permintaan khusus.
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
10. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti: lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC dan lain-lain.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi-dimensi dalam kualitas layanan dimaksudkan untuk mengetahui kualitas layanan yang

diberikan serta sebagai sarana untuk mengevaluasi serta memperbaiki kualitas layanan yang diberikan.

2.4.2 Evaluasi Terhadap Gap Kualitas Layanan

Siklus jasa yang berkualitas dapat didayagunakan dengan mengidentifikasi bentuk kepuasan pengguna jasa. Dalam konsep teori yang dikemukakan Parasuraman (1985: 41-50) bahwa perwujudan kepuasan pengguna jasa dapat diidentifikasi melalui lima dimensi kualitas layanan, yaitu; (1) *tangibles*, (2) *reliability*, (3) *responsiveness*, (4) *assurance* dan (5) *empaty*.

Dimensi-dimensi kualitas layanan tersebut harus diramu dengan baik, meskipun hal ini tidak semudah yang dibayangkan. Dapat saja terjadi kesenjangan antara organisasi dengan pengguna jasa, karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud layanan. Zeithaml et al. (1990) memperkenalkan lima *gap* (kesenjangan) yang menyebabkan adanya perbedaan persepsi mengenai kualitas layanan, yaitu:

1. Gap persepsi manajemen, yaitu adanya perbedaan penilaian layanan menurut pengguna jasa dan persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa. Kesenjangan ini terjadi karena kurangnya interaksi antara pihak manajemen dan pengguna jasa tersebut, komunikasi dari bawah ke atas yang kurang memadai, serta terlalu banyaknya tingkatan manajemen.
2. Gap spesifikasi kualitas, yaitu kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan pengguna jasa dan spesifikasi-spesifikasi kualitas layanan.

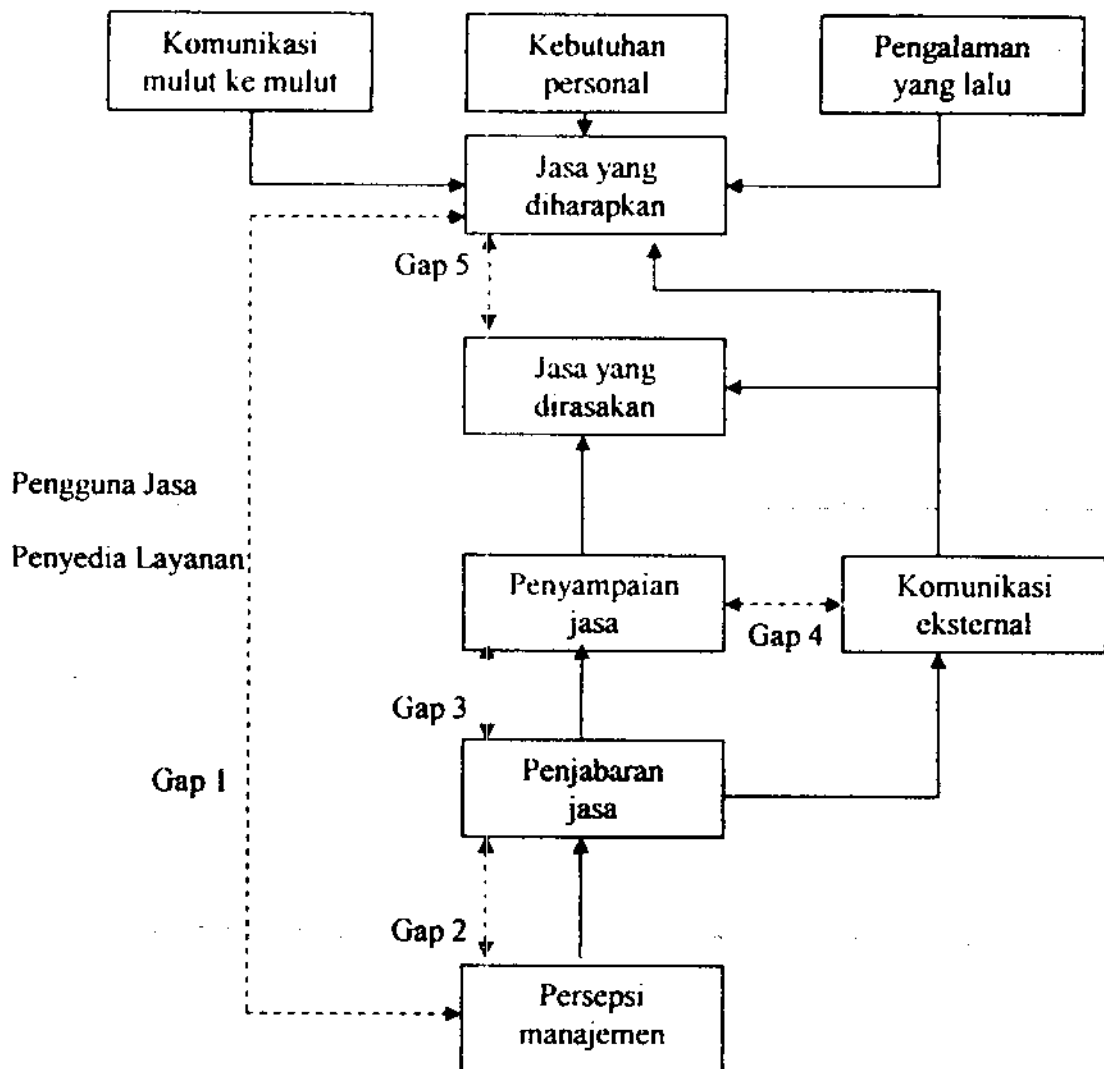
Kesenjangan ini terjadi antara lain karena tidak memadainya komitmen manajemen terhadap kualitas jasa, persepsi mengenai ketidaklayakan, tidak memadainya standarisasi tugas, dan tidak adanya penyusunan tujuan yang jelas.

3. Gap penyampaian layanan, yaitu kesenjangan antara spesifikasi kualitas layanan dan penyerahan atau sajian layanan. Kesenjangan ini disebabkan karena beberapa hal diantaranya:
 - a. *Ambiguitas* peran, yaitu sejauh mana pegawai dapat melakukan tugas sesuai dengan harapan manajemen,
 - b. Konflik peran, yaitu sejauh mana pegawai meyakini bahwa mereka tidak memuaskan semua pihak,
 - c. Kesesuaian pegawai dengan tugas yang harus dikerjakannya,
 - d. Kesesuaian teknologi yang digunakan pegawai,
 - e. Sistem pengendalian dari atasan, yaitu tidak memadainya sistem penilaian dan sistem imbalan,
 - f. *Perceived control*, yaitu sejauh mana pegawai merasakan kebebasan atau fleksibilitas untuk menentukan cara layanan,
 - g. *Teamwork*, yaitu sejauh mana pegawai dan manajemen merumuskan tujuan bersama di dalam memuaskan pelanggan secara bersama-sama dan terpadu.

4. Gap komunikasi pemasaran, yaitu kesenjangan antara penyampaian layanan dan komunikasi eksternal. Kesenjangan ini sering terjadi karena beberapa hal diantaranya:
 - a. Tidak memadainya komunikasi horisontal.
 - b. Adanya kecenderungan untuk memberikan janji yang berlebihan.

5. Gap dalam layanan yang dirasakan, yaitu perbedaan persepsi antara layanan yang dirasakan dan yang diharapkan oleh pengguna jasa. Kesenjangan ini dapat diketahui atau dirasakan pengguna jasa dari orang lain, pengalaman masa lalunya, dan ketidaksesuaian dengan kebutuhannya. Di sini mereka mempunyai persepsi sendiri di dalam mengukur kinerja dan atau kualitas jasa yang diberikan.

Dari uraian tersebut di atas dapat diringkas dalam bentuk skema pada gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1: Model Kualitas Layanan
 Sumber : Parasuraman et al. (1990: 46)

2.4.3 Membangun Kualitas Layanan

Menurut Aviliani dan Wilfridus (1987:12) membangun kepuasan pengguna jasa melalui kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan beberapa alternatif, antara lain :

1. Memperkecil *gap-gap* yang terjadi antara pihak manajemen dan pengguna jasa. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kuesioner layanan setiap

Realisasi pelaksanaan layanan yang berkualitas perlu dibarengi dengan usaha untuk mempertahankannya (*quality gain*) dengan melibatkan seluruh organisasi. Menurut Hutabarat (1997:16) ada tiga metode yang dapat digunakan, yaitu:

1. *Branch Marketing* (patok duga), merupakan proses yang sistematis dan berkesinambungan untuk membandingkan serta mengukur proses usaha suatu organisasi terhadap organisasi terkemuka yang lainnya di seluruh dunia, sehingga diperoleh informasi yang akan membantu organisasi tersebut dalam mengambil langkah perbaikan/peningkatan unjuk kerjanya.
2. *Gain Sharing* (bagi hasil), dalam hal ini organisasi melaksanakan pembagian keuntungan (dan penghematan) dengan jumlah yang sama besar pada setiap anggota.
3. *Quality Function Deployment* (sebar fungsi kualitas), dalam hal ini organisasi melaksanakan perbandingan antara suara pelanggan dengan kapabilitas sistem untuk menyediakan keperluan spesifik dari pelanggan yang dituju.

Selanjutnya Hutabarat (1997: 16) mengemukakan bahwa, manifestasi kualitas layanan sangat tergantung kepada visi strategi organisasi. Kejelasan, Komitmen, Keterlibatan dan Kontrol (4K) dari manajemen puncak sangat diperlukan dalam menunjang pelaksanaan layanan yang berkualitas.

Sejalan dengan itu, maka pimpinan layanan harus mempunyai visi layanan serta gaya kepemimpinan praktis/lapangan. Juga harus ditunjang oleh integritas dan kepemimpinan berorientasi pada strategi kualitas yang tinggi, dengan demikian maka proses penyediaan jasa dapat berjalan dengan baik sesuai dengan

keinginan pemohon. Pada akhirnya performansi yang dijadikan tolak ukur dalam menilai keberhasilan pelaksanaan strategi tersebut adalah peningkatan penerimaan dan produktifitas kerja organisasi.

2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Suradi (2003) kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan pembeli dari kinerja perusahaan yang memenuhi harapan mereka. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan antara lain: (1) harapan; (2) tujuan; (3) *perceived performance*; (4) *attribute satisfaction* dan *information satisfaction*.

1. Harapan (*expectation*)

Harapan pelanggan diyakini memiliki peranan yang besar dalam menentukan kualitas suatu produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan. Dalam mengevaluasi, pelanggan akan menggunakan harapannya sebagai standar atau acuan. Dalam konteks kepuasan pelanggan, umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang diterimanya.

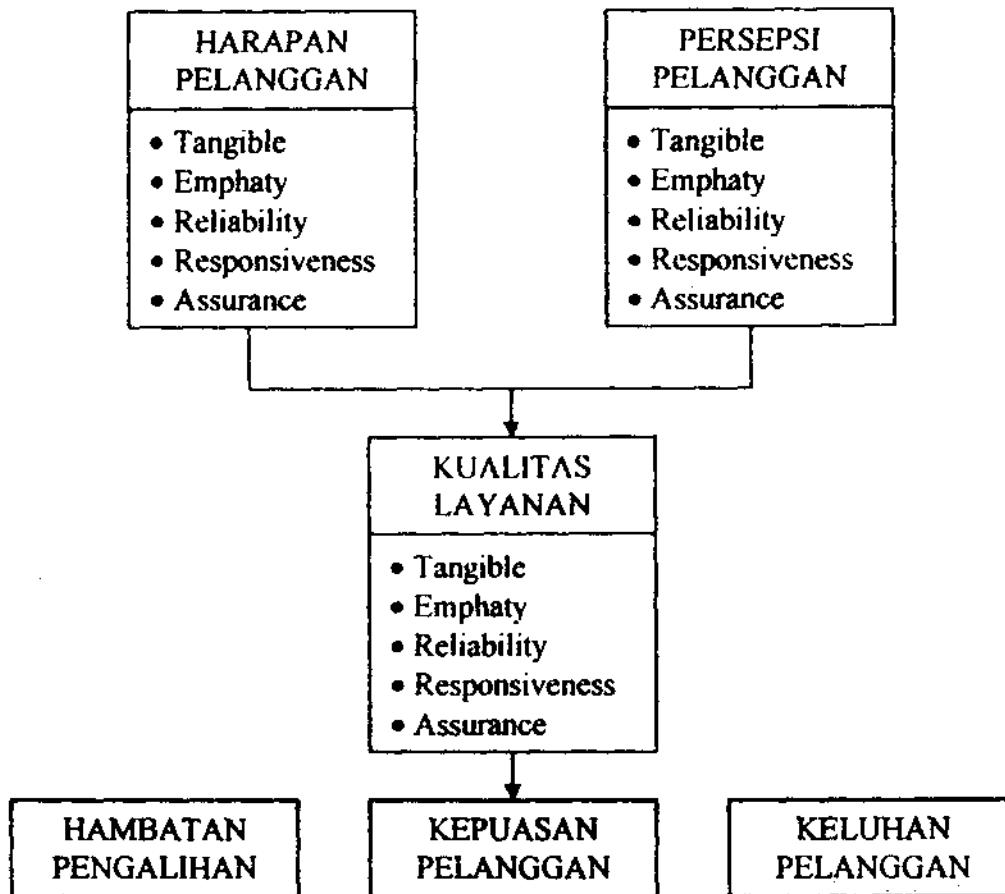
Menurut Zeithaml et al. (1996: 76) dalam Suradi (2003) bahwa harapan pelanggan terhadap kualitas jasa terbentuk oleh sebelas faktor, antara lain: *enduring service intensifiers*, *personal needs*, *transitory service intensifiers*, *perceived service alternatives*, *self perceived service roles*, *situational factors*,

pelanggan akan merasa tidak puas. Paul dan Jerry (1999) dalam Suradi (2003) juga menyebutkan pengaruh *perceived performance* lebih kuat dari pada *expectation* di dalam penentuan kepuasan pelanggan.

4. *Attribute satisfaction* dan *information satisfaction*

Oliver (1993: 41) dalam Suradi (2003) mendefinisikan *attribute satisfaction* sebagai pertimbangan kepuasan konsumen yang subyektif dari observasi mengenai *performance* produk. Zeithaml et al. (1985) dalam Suradi (2003) bahwa jasa yang bersifat tidak berwujud (*intangible*), konsumen umumnya menggunakan beberapa atribut, antara lain bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Fornell et al. (1996) dalam Setyawan et al. (2004) bahwa kepuasan pelanggan secara keseluruhan mempunyai tiga aspek penting, yaitu kualitas yang dirasakan, nilai yang dirasakan, dan harapan pelanggan. Kualitas yang dirasakan mempunyai efek positif terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Kepuasan pelanggan secara keseluruhan akan berpengaruh negatif pada keluhan pelanggan dan berpengaruh positif pada kesetiaan pelanggan. Berikut dibawah ini adalah model penelitian yang pernah dilakukan oleh Fornell.C (1992) dalam Fanani (2004) yang meneliti tentang Pengaruh unsur harapan dan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.



Gambar: 2.2 : Model kerangka penelitian *customer satisfaction* Adopsi dari Fornell, C.

Sumber : Fanani, 2004.

Gambar di atas merupakan model kerangka pikir penelitian yang berdasarkan konsep *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry (PZB) (1988) dalam Fanani (2004) dapat dijelaskan, bahwa kualitas layanan yang terdiri dari *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dipengaruhi oleh harapan pelanggan (*expected service*) dan persepsi pelanggan (*perceived service*) (Parasuraman et al., 1985), sedangkan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan (Zeithaml, Bitner, 1996) dalam Fanani (2004). Sedangkan kepuasan pelanggan, hambatan pengalihan, dan

keluhan cenderung mempengaruhi loyalitas pelanggan (Fornell, 1992) dalam Tjiptono (2000: 36), sehingga menurut konsep tersebut, jelaslah bahwa kualitas layanan secara tidak langsung dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan.

2.6 Dasar-Dasar Teori yang Mendukung

Teori-teori atau konsep yang berkaitan dengan kualitas pelayanan diperlukan dalam penelitian penjelasan (*explanatory research*) karena tujuannya adalah untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis. Berikut ada beberapa teori yang peneliti kaji seperti diuraikan di bawah ini.

2.6.1 Teori *Self Efficacy* tentang Pemberdayaan Karyawan

Pemberdayaan karyawan merupakan wewenang yang diberikan oleh manajer kepada karyawannya untuk bertindak dan membuat keputusan harian mengenai aktivitas pekerjaan (Bowen dan Lawler, 1992; Said, 2002). Salah satu implikasi dari pemberdayaan karyawan adalah meningkatnya *employee self efficacy* karena adanya wewenang yang diperoleh karyawan untuk melakukan pekerjaannya. *Self efficacy* didefinisikan sebagai keyakinan individu terhadap kemampuannya untuk melakukan suatu tugas tertentu, atau keyakinan seseorang bahwa ia mampu melakukan suatu tindakan yang diperlukan untuk mencapai hasil tertentu (Bandura, 1977; Abudaud, 2003). Meningkatnya *self efficacy* akan membawa dampak pada meningkatnya kepercayaan karyawan untuk melakukan pekerjaan dengan sepenuh hati. Keberhasilan karyawan dalam melaksanakan

ditimbulkannya baik, sebaliknya suatu perilaku dinilai buruk apabila bertujuan atau akibatnya buruk.

3. Etika Keutamaan

Berbeda dengan kedua teori tersebut di atas, etika keutamaan tidak mempersoalkan akibat dari suatu tindakan serta tidak mendasarkan penilaian moral dari nilai-nilai universal, namun lebih mengutamakan pengembangan karakter moral pada diri setiap orang. Menurut teori etika keutamaan, orang bermoral tidak pertama-tama ditentukan oleh kenyataan bahwa dia melakukan suatu tindakan bermoral tetapi pada suatu kenyataan seluruh hidupnya.

2.6.3 Teori Kepuasan Pelanggan

Tujuan dari suatu bisnis pada dasarnya adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 1997). Menurut Wilkie (1990) dalam Tjiptono (1997) mendefinisikan kepuasan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Engel et al., (1990) dalam Said (2002) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul

apabila hasil tidak memenuhi harapan. Kotler (1996) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan harapannya.

Menurut teori *equity*, bahwa seseorang akan merasa puas bila rasio hasil (*outcome*) yang diperolehnya dibandingkan dengan input yang digunakan dirasakan fair atau adil. Dengan kata lain kepuasan terjadi apabila konsumen merasa bahwa rasio hasil terhadap inputnya proporsional terhadap rasio yang sama (*outcome* dibanding *input*) yang diperoleh orang lain (Oliver and Desarbo, 1988: 72) dalam Suradi (2003).

2.6.4 Teori Kepatuhan

Kepatuhan berasal dari kata dasar patuh yang berarti suka menurut dan taat pada perintah dan aturan. Kepatuhan diartikan sebagai sifat patuh atau taat. Suharto (2002: 9) dalam Wasesa (2005) kepatuhan (*compliance*) berarti mematuhi semua kebijaksanaan atau peraturan yang dibuat oleh pimpinan agar dilaksanakan dengan baik oleh semua karyawan dan pihak yang terlibat tanpa terkecuali. Kepatuhan adalah motivasi seseorang, kelompok atau organisasi untuk berbuat atau tidak berbuat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Perilaku patuh merupakan interaksi antara perilaku individu, kelompok dan organisasi (Robbins, 2001: 2) dalam Siahaan (2005).

Wasesa (2005) kepatuhan diartikan sebagai sifat patuh atau ketaatan, dan bukannya diartikan sebagai sikap patuh. Hal ini perlu ditekankan, karena pada dasarnya definisi sifat dan sikap adalah berbeda. Menurut Allport dalam Sujanto

(2004: 95) sebagaimana dikutip Wasesa (2005) bahwa sifat (*trait*) adalah tendensi determinasi atau predisposisi dan diberinya definisi sebagai sistem *neurophysis* yang digeneralisasikan dan diarahkan dengan kemampuan untuk menghadapi bermacam-macam perangsang secara sama dan memulai serta membimbing tingkah laku adaptif dan ekspresi secara sama.

Maryani et al. (2001: 53) dalam Wasesa (2005) bahwa sikap (*attitudes*) itu berhubungan dengan sesuatu obyek atau sekelompok obyek dan biasanya memberikan penilaian (menerima atau menolak) terhadap obyek yang dihadapi. Sikap merupakan tenaga pendorong (motif) dari seseorang untuk timbulnya sesuatu perbuatan atau tingkah laku. Sikap yang ada pada seseorang akan menentukan warna atau corak pada tingkah laku orang tersebut.

Menurut Allport dalam Sujanto (2004: 960) sebagaimana dikutip Wasesa (2005) sukar untuk menentukan pengertian antara sifat dan sikap, karena keduanya adalah predisposisi untuk berespon, keduanya adalah khas, keduanya memulai dan membimbing tingkah laku dan mendorong, keduanya adalah hasil dari faktor genetik dan belajar.

Adapun faktor yang mempengaruhi kepatuhan itu salah satunya yaitu faktor lingkungan. Tiono (2004: 25) bahwa kepatuhan dapat dipengaruhi oleh lingkungan, sehingga kepatuhan dapat dibedakan atau dikelompokkan dalam berbagai tipe, yaitu sebagai berikut:

- a. *Defensive compliance*, yaitu kepatuhan yang diakibatkan adanya tekanan dan pengawasan yang terdapat di dalam lingkungan itu sendiri.

- b. *Structural compliance*, kepatuhan yang diakibatkan karena merespon ancaman hukuman lingkungan itu sendiri yang mengeliminasi atau mengurangi secara drastis agar memilih untuk tidak melanggar hukum atau peraturan.
- c. *Self serving compliance*, tipe lingkungan yang menyebabkan individu-individu mengikuti bukan demi kepentingan dirinya sendiri.
- d. *Habitual compliance*, kepatuhan yang dibangun oleh individu-individu untuk menyesuaikan perilaku mereka sendiri dengan hukum yang berlaku.
- e. *Social compliance*, kepatuhan seseorang sebagai hasil langsung maupun tidak langsung dari tekanan dan pengharapan orang-orang dan komunitas sekitarnya.
- f. *Brokered compliance*, kepatuhan yang timbul sebagai akibat adanya anjuran dari para profesional.
- g. *Lazy compliance*, kepatuhan yang berkaitan erat dengan tipe individu itu sendiri dengan mengharuskan untuk mempelajari kerumitan dan perubahan peraturan.

2.7 Pelayanan Pajak sebagai Pelayanan Publik

Sari (1995) pelayanan pajak berbeda dengan pelayanan lain pada umumnya, karena mempunyai karakteristik yang sangat tipikal sebagai bagian dari pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Hal itu tidak terlepas dari status Direktorat Jenderal Pajak yang mempunyai ciri yang spesifik, yang tentunya sangat berbeda dengan organisasi swasta. Pelayanan pajak termasuk pelayanan publik, karena dilaksanakan oleh instansi pemerintah, bertujuan memenuhi

kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan undang-undang, dan tidak berorientasi pada laba (*non profit oriented*)

Berkenaan dengan hal ini, tekanan pengertian publik lebih diarahkan kepada "pengguna jasa layanan" yang dilakukan oleh seorang pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai pemerintah. Para pengguna jasa publik yang paling konkrit tentu saja adalah mereka yang langsung menerima atau menikmati jasa layanan publik itu. Sekalipun demikian, secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa layanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya. Para calon pengguna dan para pengguna jasa layanan publik dimasa yang akan datang termasuk katagori ini (Wahab, 1997: 70).

Jika kita cermati bahwa faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah organisasi yang berorientasi pada *public service*, yaitu keberhasilannya didalam menjalankan fungsi layanan kepada publik, baik berupa barang maupun jasa sesuai dengan kebutuhannya yang dikehendaki.

Berkenaan dengan hal itu, maka layanan publik yang profesional perlu diwujudkan, upaya yang dilakukan Pemerintah untuk memberikan layanan masyarakat yang lebih baik melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 81 Tahun 1983 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dan terakhir dengan KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Dalam KEPMENPAN tersebut di atas, disebutkan tentang beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik

yang terdiri dari: (a) kesederhanaan, (b) kejelasan, (c) kepastian waktu, (d) Akurasi, (e) keamanan, (f) tanggung jawab, (g) kelengkapan sarana dan prasarana, (h) kemudahan akses, (i) kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, (j) kenyamanan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Seperti termuat dalam KEPMENPAN tersebut di atas, bahwa standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan itu penerima pelayanan. Standar pelayanan tersebut dimaksud sekurang-kurangnya terdiri dari: (a) prosedur pelayanan, (b) waktu penyelesaian, (c) biaya pelayanan, (d) produk pelayanan, (e) sarana dan prasarana, (f) kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Didalam realitasnya, iklim layanan yang ada tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan dari KEPMENPAN tersebut di atas. Dalam makna yang paling abstrak, para pengguna jasa-jasa layanan publik seharusnya berkepentingan terhadap layanan yang baik, tetapi dalam realitas keseharian, terutama dalam keragaman kepentingan, sering mengisyaratkan tidak adanya kesepakatan yang diharapkan dari layanan publik.

Padahal, terciptanya kualitas layanan tentunya akan menciptakan "kepuasan" terhadap pengguna layanan, yang ada akhirnya dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya terjalin hubungan yang harmonis antara penyedia barang dan atau jasa dengan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, dan membentuk suatu

rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi penyedia jasa (Tjiptono, 1997: 9) dalam Sawitri dan Halim (2003).

Penciptaan berbagai prosedur yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan harus dapat diwujudkan, kemudian ikuti dan taati prosedur tersebut secara baik dan benar. Dengan sikap demikian, sesungguhnya akan diperoleh manfaat berupa penghematan dan kepuasan pelanggan meningkat, kepercayaan terhadap organisasinya pun meningkat, dan akhirnya hubungan organisasi dengan konsumen mencapai tingkat harmonisasi yang bersifat *simbiosis mutualisma* atau saling menguntungkan keduabelah pihak. Menurut Eliassen dan Kooiman (1993: 4) dalam Sari (1995) istilah manajemen publik adalah bentuk lain dari administrasi publik. Fokus administrasi publik ditekankan pada unsur-unsur yang menyangkut keadilan, kewajaran, dan penegakan hukum. Berbeda dengan manajemen usaha yang aspeknya berorientasi kepada efektifitas, efisiensi, dan analisis biaya dan manfaat.

2.7.1 Kualitas Layanan Prima Perpajakan

Taylor (1992: 15) dalam Sari (1995) menyatakan bahwa pelayanan yang prima merupakan keseimbangan antara: tujuan yang menyangkut misi, nilai, dan visi yang melekat pada organisasi; proses yang mencakup adaptasi sistem untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan; orang yang termasuk para pimpinan yang dapat memahami nilai-nilai dari pelanggan dan menyangkut pada orang yang mereka layani.

- d. Pelayanan yang adil dan tanpa biaya.
- e. Diperlukan budaya kerja yang tinggi, responsif dan efektif.
- f. Kepuasan Wajib Pajak menjadi tanggung jawab KPP.

2. Organisasi

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

3. Sumber Daya Manusia

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

- a. Berpenampilan menarik serta ramah.
- b. Menunjukkan sikap dan perilaku yang menarik.
- c. Integritas dan dedikasi yang tinggi.
- d. Kemampuan berkomunikasi yang baik serta dapat mengoperasikan komputer.

- e. Pengetahuan yang memadai di bidang perpajakan bagi yang ditempatkan di *information desk*.
- f. Penunjukan koordinator harian/mingguan yang bertanggung jawab.

4. Sarana dan Prasarana

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

- a. Tersedianya ruangan yang lapang, kursi yang nyaman, toilet yang bersih, *AC/exhaust fan* dan *dispenser*, sehingga memberikan kenyamanan bagi Wajib Pajak yang datang.
- b. Apabila dimungkinkan diterapkan sistem nomor urut untuk setiap Wajib Pajak yang datang sesuai jenis pelayanan yang diinginkan.
- c. Tersedianya formulir-formulir yang dibutuhkan Wajib Pajak.
- d. Tersedianya loket informasi (*information desk*) dan penempatan penanggung jawabnya.
- e. Slogan-slogan perpajakan yang dipasang di tempat-tempat strategis dan mudah dibaca Wajib Pajak/masyarakat antara lain:
 - 1) Semua pelayanan tidak dipungut biaya.
 - 2) Semua formulir perpajakan dapat diminta gratis.
- f. Tersedianya papan pengumuman, kotak saran, leaflet dan brosur mengenai hak dan kewajiban serta prosedur pemenuhan kewajiban di bidang perpajakan.

- g. Komputer dan primer dalam jumlah yang seimbang dengan beban pekerjaan.

Standar pelayanan yang diharapkan pada seluruh Kantor Pelayanan Pajak, begitu juga untuk KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT) sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak KEP-27/PJ/2003 pada tanggal 3 Februari 2003 adalah sebagai berikut:

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

Untuk jenis pelayanan secara umum dan lamanya proses penyelesaian permohonan Wajib Pajak yang diberikan oleh KPP ditetapkan dengan standar pelayanan seperti tampak dalam tabel 2.1 di bawah ini:

Tabel 2.1
Jenis Pelayanan dan Batas Waktu Penyelesaian

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1.	Penjelasan Umum	Sesegera mungkin
2.	Pemberian NPWP	Dalam waktu 1 hari
3.	Perubahan data/identitas WP	Secepatnya setelah persyaratan lengkap
4.	Mutasi NPWP karena pindah domisili/tempat kedudukan	Dalam waktu 1 hari setelah persyaratan lengkap
5.	Penghapusan NPWP	Segera setelah diterimanya formulir perubahan data WP & kelengkapan lampirannya, serta dilakukan PSL.
6.	Pengambilan formulir-formulir	Saat itu juga
7.	Permohonan pengurangan /penghapusan atas sanksi administrasi berupa bunga, denda & kenaikan	Selambat-lambatnya 12 bulan sejak surat permohonan diterima
8.	Permohonan penyelesaian keberatan	12 bulan sejak tanggal surat permohonan diterima lengkap
9.	Pemindahbukuan pembayaran pajak	Paling lambat 1 bulan sejak permohonan diterima lengkap
10.	Permohonan untuk mengangsur /menunda pembayaran pajak	Paling lambat 10 hari sejak permohonan diterima lengkap
11.	Penggunaan bahasa asing dan mata uang selain Rupiah dalam pembukuan	Segera
12.	Informasi pembukuan dengan komputer	Saat itu juga
13.	Pembukuan bimbingan/petunjuk teknis/penyuluhan perpajakan. Menerima pengaduan /informasi atas pelayanan yang tidak memuaskan	Saat itu juga/sesegera mungkin/sesuai tanggal yang ditentukan
14.	Pengambilan SPT Tahunan	Saat itu juga
15.	Penyampaian SPT Masa	Saat itu juga
16.	Permohonan pengurangan besarnya PPh Pasal 25	1 bulan sejak diterima lengkap
17.	Permohonan pembebasan PPh Pasal 25	1 bulan sejak diterima lengkap
18.	Permohonan penerbitan SKB PPh Pasal 22 Impor	2 x 24 jam setelah persyaratan lengkap
19.	Permohonan pembayar PPh Pasal 21 secara terpusat	Selambat-lambatnya 3 bulan sejak tanggal surat permohonan diterima
20.	Penyelesaian SPT PPh Lebih Bayar	12 bulan sejak SPT Tahunan PPh dimasukkan dengan lengkap
21.	Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak	Dalam waktu 3 (tiga) hari sejak

dengan *ekspektasi* (harapan) bila tidak terjadi kesenjangan maka pelayanannya bermutu (prima), begitu pula sebaliknya.

Pola pikir tahapan-tahapan pelayanan prima ini menunjukkan bahwa suatu pelayanan tidak berdiri sendiri melainkan saling tergantung dari tahap yang satu dengan tahap yang lainnya. Keterlambatan dalam pelayanan tahap yang satu menjadi terlambatnya tahap lainnya, yang pada akhirnya menjadikan mutu pelayanan kurang prima karena semakin senjang maka semakin tidak prima, yang artinya kesenjangan ini tampak dari satu variabel atau dari keseluruhan variabel hubungan antara yang melayani dan yang dilayani.

2.7.2 Kualitas Kerja Pegawai

Kurt Lewin (1951, dalam Brigham, 1991) dalam Azwar (1998: 10) merumuskan suatu model hubungan perilaku yang mengatakan bahwa perilaku (B) adalah fungsi karakteristik individu (P) dan lingkungan (E), yaitu: $B=f(P,E)$. Karakteristik individu meliputi berbagai variabel seperti motif, nilai-nilai, sifat kepribadian dan sikap yang saling berinteraksi satu sama lain dan kemudian berinteraksi pula dengan faktor-faktor lingkungan dalam menentukan perilaku, bahkan kadang-kadang kekuatannya lebih besar daripada karakteristik individu.

Breckler & Wiggins (1989, dalam Baron & Bryne, 1991:138) dalam Azwar (1998: 19) mengatakan bahwa sikap yang diperoleh lewat pengalaman akan menimbulkan pengaruh langsung terhadap perilaku berikutnya. Pengaruh langsung tersebut lebih berupa predisposisi perilaku yang akan direalisasikan apabila kondisi dan situasi memungkinkan.

konsolidasi meliputi pembinaan mental dan *attitude*, *inhouse training* dan sistem *reward and punishment*.

Selanjutnya sikap profesional yang diikuti kompetensi yang memadai akan menjadikan petugas pajak tersebut mampu memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Semakin baik dan mudahnya pelayanan aparaturnya akan mendorong kepatuhan wajib pajak. Selain aspek tersebut, aspek sumber daya manusia yang menjadi pelaksana perpajakan perlu mendapatkan peningkatan pendidikan dan keterampilan untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan yang terjadi.

Pegawai pajak harus diupayakan peningkatan kualitasnya, terutama dalam profesionalisme dan kejujuran. Petugas yang profesional memiliki pengetahuan aspek pengetahuan perpajakan yang selanjutnya mampu direalisasikan dalam pelayanan pajak yang memuaskan. Pengurusan pajak menjadi lebih efektif dan efisien, dan wajib pajak lebih mudah mengurus pajaknya.

Bila pegawai pajak mampu berkomunikasi dengan para wajib pajak dengan efektif, memberikan penjelasan yang mendasar, dan memecahkan masalah-masalah yang diajukan maka wajib pajak akan merasakan pelayanan yang baik dan akan merasa lebih mudah dalam membayar pajak.

Kejujuran adalah sikap spiritual dan kepribadian yang selalu mengacu kepada kebenaran ketika melakukan sebuah tindakan. Dengan kejujuran ini, petugas pajak bisa menolak berbagai jenis godaan, melakukan penggelapan atau berkolusi dengan wajib pajak.

2.7.3 Kepuasan Pengusaha Kena Pajak

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

Dalam ruang lingkup kewajiban perpajakan Pengusaha Kena Pajak, di mana kelompok ini membutuhkan pelayanan perpajakan yang baik. Hal ini, sebenarnya sudah menjadi prioritas DJP melalui agenda reformasi perpajakan yang sekarang sudah dimulai yaitu menyangkut modernisasi administrasi perpajakan jangka menengah (tiga hingga enam tahun) dengan tujuan tercapainya: pertama, tingkat kepatuhan sukarela yang tinggi. Kedua, kepercayaan terhadap administrasi perpajakan yang tinggi. Ketiga, produktifitas aparat perppajakan yang tinggi. Dalam rangka peningkatan pelayanan permohonan restitusi kepada wajib pajak sebaiknya dikaji kemudahan supaya permohonan dapat diberikan cukup dengan penelitian saja.

2.8 Kualitas Kerja Pegawai dan Kepuasan Pengusaha Kena Pajak

Kinerja berarti kualitas perilaku yang berorientasi pada tugas dan pekerjaan (Murphy dan Cleveland, 1995: 113) dalam Nasucha (2004: 107). Beberapa pendapat lain menyatakan kinerja sebagai prestasi kerja atau tingkat keberhasilan atau prestasi penyelenggaraan organisasi. Tingkat kualitas kerja pegawai pajak diukur dengan tingkat kecakapan dalam melaksanakan tugas dan tingkat pengetahuan tentang pekerjaan yang dijalankannya. Juga, diukur melalui sifat jujur dan kelugasan dalam aktifitas pekerjaannya, serta bersikap efisien dan profesional dalam memberikan pelayanan perpajakan kepada PKP Badan dan Orang Pribadi, dan yang tidak kalah pentingnya yaitu dapat dipercaya dalam penyelesaian permasalahan yang timbul sehingga PKP merasa puas atas hasil pelayanan perpajakan yang diterimanya.

Araujo (1985: 1-5) dalam Nasucha (2004: 134) berpendapat bahwa yang mendorong wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sukarela, karena adanya pengelolaan pajak yang efisien.

Sebagaimana dikemukakan di atas, bahwa upaya peningkatan pelayanan melalui peningkatan kualitas kerja pegawai yang profesional yang diikuti kompetensi yang memadai akan mampu memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dengan sebaik-baiknya. Munculnya perasaan puas dalam diri wajib pajak atas pelayanan yang prima maka akan menjadi stimulus dalam tingkat kepatuhan wajib pajak.

2.9 Pelayanan Prima Perpajakan dan Kepuasan Pengusaha Kena Pajak

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

Kualitas pelayanan adalah permulaan dari kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan. Parasuraman et al. (1998) bahwa kualitas layanan digambarkan sebagai suatu bentuk sikap (*attitude*) berhubungan namun tidak persis sama dengan kepuasan (*satisfaction*) yang diperoleh dengan membandingkan harapan (*expectations*) dengan *performance*.

Perbedaan antara kualitas layanan dengan kepuasan adalah bahwa persepsi tentang kualitas layanan merupakan sebuah sikap yang diperoleh dalam suatu evaluasi secara menyeluruh dalam waktu yang relatif lama, sedangkan kepuasan sebagai sasaran akhir sebuah pelayanan terhadap pelanggan merupakan ukuran sesaat dari sebuah transaksi antara produsen dan konsumen (Bolton dan Drew, 1991) dalam Lasmana (2004).

Milgram dalam Hom (1999: 13) dalam Nasücha (2004: 132) mengemukakan bahwa kepatuhan ditentukan karakteristik-karakteristik dari figur otoritas dan kehadirannya secara fisik dipengaruhi oleh intensitas atau tingkat kepatuhan. Kepatuhan merupakan pemicu keadaan motivasional yang kuat pada individu-individu. Kepatuhan menjadi elemen dasar yang penting bagi pembentukan kehidupan sosial yang tertib dan teratur. Untuk meningkatkan

kepatuhan sukarela menurut Silviani (1992: 274-275) dalam Nasucha (2004: 132) diperlukan keadilan dan keterbukaan dalam penerapan peraturan perpajakan, kesederhanaan peraturan-peraturan perpajakan, dan pelayanan yang baik serta cepat.

2.10 Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Sistem pemungutan pajak apapun yang diterapkan, tentunya menuntut adanya kepatuhan pajak, apalagi jika sistem tersebut adalah sistem *self assessment*, karena dalam sistem *self assessment* ini WP diberikan wewenang penuh untuk untuk mendaftarkan dirinya, menghitung dan memperhitungkan, membayar dan melaporkan sendiri atas jumlah pajak yang menurutnya harus dibayarkan kepada Kas Negara. Sehingga dengan sistem tersebut kondisi kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) sangat diperlukan untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal. Penerimaan pajak dikatakan optimal jika tidak terjadi *tax gap* antara besarnya pajak potensial dengan besarnya pajak yang diterima oleh Kas Negara.

Isu kepatuhan dan hal-hal yang menyebabkan ketidakpatuhan serta upaya meningkatkan kepatuhan menjadi salah satu agenda penting baik di negara-negara maju, apalagi di negara-negara berkembang seperti halnya Indonesia. Kepatuhan perpajakan dapat didefinisikan sebagai suatu keadaan dimana WP memenuhi semua kewajiban perpajakan dan melaksanakan hak perpajakannya. Menurut Nurmantu (2005: 148-149) ada dua macam kepatuhan yaitu kepatuhan formal dan kepatuhan material.

Kepatuhan formal adalah suatu keadaan dimana wajib pajak memenuhi kewajiban perpajakan secara formal sesuai dengan ketentuan dalam undang-undang perpajakan. Contohnya ketentuan tentang batas waktu penyampaian SPT PPh Tahunan adalah selambat-lambatnya tanggal 31 Maret. Jika WP menyampaikan SPT PPh Tahunan sebelum tanggal 31 Maret tersebut maka dapat dikatakan bahwa WP tersebut telah memenuhi kepatuhan formal.

Selanjutnya yang dimaksud dengan kepatuhan material adalah suatu keadaan dimana WP secara substantif/hakikat memenuhi semua ketentuan material perpajakan, yakni sesuai isi dan jiwa undang-undang perpajakan. Kepatuhan material dapat meliputi juga kepatuhan formal. Jadi WP yang memenuhi kepatuhan material dalam mengisi SPT Tahunan PPh adalah WP yang mengisi dengan jujur, baik dan benar sesuai dengan ketentuan dalam UU PPh dan menyampaikannya ke KPP sebelum batas waktu.

Franzoni (1998) mengutip suatu studi yang dilakukan Internal Revenue Service (IRS) bahwa fenomena kepatuhan bisa dipengaruhi banyak faktor, diantaranya: sumber pendapatan, kelompok sosial ekonomi (umur, jenis kelamin, lokasi), kemungkinan terdeteksi, tarif pajak marginal dan tingkat pendapatan.

Menurut Franzoni (1998) bahwa " kepatuhan dalam hukum pajak mencakup hal-hal: (1) *true reporting of the tax base* (ketepatan pelaporan dasar perpajakan), (2) *correct computing of the liability* (kebenaran perhitungan kewajiban pajak, (3) *timely filing of the return* (ketepatan

pelaporan pajak), dan (4) *timely payment of the amounts due* (ketepatan jumlah pajak yang harus dibayar).

Brown and Mazur (2003: 689) menyebutkan ada tiga kategori ukuran terhadap kepatuhan WP dengan apa yang disebut sebagai "*three mutually exclusive and exhaustive measures*" yaitu kepatuhan pembayaran (*payment compliance*), kepatuhan pengarsipan (*filing compliance*), dan kepatuhan pelaporan (*reporting compliance*).

Internal Revenue Service (IRS) dalam Jackson dan Milliron (1986) sebagaimana dikutip Siahaan (2005) mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai "*accurate, timely and fully paid return without IRS enforcement effort*". Kepatuhan pajak dapat didefinisikan sebagai memasukkan dalam melaporkan pada waktunya informasi yang diperlukan, mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang dan membayar pajak pada waktunya, tanpa ada tindakan pemaksaan.

Internal Revenue Service (1991) mengungkapkan ada 12 unsur yang merupakan strategi komprehensif yang penting untuk menuju terciptanya kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*), yaitu sebagai berikut:

1. *Training* (pelatihan pegawai pajak)
2. *Public Relations* (hubungan dengan WP)
3. *Automation* (otomatisasi)
4. *Simplification and fairness* (kesederhanaan dan kewajaran)
5. *Personnel issues* (persoalan pegawai pajak)
6. *Organizational structure* (struktur organisasi kantor pajak)

7. *There should be increase cooperation with state, local and foreign government* (Peningkatan kerjasama dengan negara, baik di dalam negeri maupun dengan luar negeri)
8. *Taxpayer service and education* (pendidikan dan pelayanan WP)
9. *Compliance effort should be coordinated* (upaya kepatuhan harus terkoordinasikan)
10. *Positive incentives to comply* (Insentif yang baik untuk suatu ketaatan)
11. *A more organised approach to influence legislation* (pendekatan organisasi untuk mempengaruhi perundang-undangan)
12. *Inculcate in citizens a sense of responsibility toward taxes* (menanamkan dalam masyarakat rasa bertanggungjawab terhadap pajak).

Sebagaimana diungkapkan dalam *reinforcement theory* tersebut di atas bahwa perilaku positif akan muncul jika ada suatu insentif yang diterimanya, maka dalam perpajakan di Indonesia pun, berkaitan dengan masalah insentif atau *reward* telah dikeluarkan kriteria WP patuh. Dalam ketentuan tersebut disebutkan bahwa jika WP termasuk dalam kategori WP patuh, maka akan mendapat *reward* berupa penyelesaian restitusi yang dipercepat dalam hal ini dapat berakibat positif bagi cash flow perusahaan.

Sesuai Pasal 17C UU KUP Tahun 2000 jis KMK Nomor 544/KMK.04/2000, jo KMK Nomor 235/KMK.03/2003, KEP-550/PJ./2000, KEP-213/PJ./2003, dan SE-13/PJ.331/2003, Direktorat Jenderal Pajak telah mengeluarkan persyaratan/kriteria untuk ditetapkan menjadi WP patuh yang dapat diberikan pengembalian pendahuluan kelebihan pembayaran pajak adalah:

- a. Tepat waktu dalam penyampaian SPT tahunan dalam 2 tahun terakhir.
- b. Dalam tahun terakhir, penyampaian SPT masa yang terlambat tidak lebih dari tiga masa pajak untuk setiap jenis pajak dan tidak berturut-turut.
- c. SPT masa yang terlambat sebagaimana dimaksud dalam huruf b telah disampaikan tidak lewat dari batas waktu penyampaian SPT masa pajak berikutnya.
- d. Tidak mempunyai tunggakan pajak untuk semua jenis pajak.
- e. Tidak pernah dijatuhi hukuman karena melakukan tindak pidana dibidang perpajakan dalam jangka waktu 10 tahun terakhir.
- f. Dalam hal laporan keuangan diaudit oleh akuntan publik atau Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan harus dengan pendapat wajar tanpa pengecualiaan atau dengan pendapat wajar dengan pengecualian sepanjang pengecualiaan tersebut tidak mempengaruhi laba, juga laporan audit harus disusun dalam bentuk panjang dan menyajikan rekonsiliasi laba/rugi komersial dan fiskal.
- g. Dalam hal laporan keuangan tidak diaudit oleh akuntan publik, maka wajib pajak (WP) dapat mengajukan permohonan untuk ditetapkan sebagai WP kriteria tertentu secara khusus paling lambat 3 bulan sebelum tahun buku berakhir.

Selain itu, juga sepanjang memenuhi lima syarat sebelumnya serta syarat lain yaitu dalam 2 tahun pajak terakhir menyelenggarakan pembukuan sebagaimana dimaksud dalam pasal 28 UU KUP dan apabila dalam 2 tahun terakhir terhadapnya pernah dilakukan pemeriksaan pajak, maka koreksi fiskal untuk setiap jenis pajak yang terhutang tidak lebih dari 10%.

Dari ketentuan tersebut di atas dapat disarikan, bahwa untuk menjadi WP patuh ada 4 kriteria yaitu: (1) kepatuhan pelaporan, (2) kepatuhan pembayaran, (3) kepatuhan pembukuan, dan (4) kepatuhan pemeriksaan.

2.11 Kajian Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini, penelitian terdahulu sangat diperlukan sebagai pembandingan dan acuan untuk melaksanakan penelitian yang relevan. Suatu teori atau konsep yang telah diteliti di berbagai tempat, hasilnya akan menunjukkan

tingkat ketepatan yang relatif sama, maka obyektifitas teori tersebut cukup tinggi dan dapat digunakan untuk keperluan praktis di berbagai tempat

Ada beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan teori mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan yang telah menjadi acuan penelitian ini, baik dalam perkembangan ilmu pemasaran itu sendiri maupun aplikasinya yang telah dipublikasikan dan juga beberapa penelitian tentang kualitas pelayanan perpajakan, antara lain seperti tampak pada Tabel 2.2 di bawah ini.

Tabel 2.2
Penelitian Terdahulu

Peneliti	Thn	Topik/Judul	Variabel Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1. Benyamin & Bowen	1985	Korelasi peran dari karyawan yang melakukan kontak langsung dengan nasabah, dan hubungan yang kuat antara persepsi serta sikap karyawan dan nasabah bank tentang kualitas pelayanan	1. Persepsi karyawan dan nasabah tentang sikap dan pelayanan. 2. Persepsi pekerjaan terhadap sumber daya manusia yang terlatih. 3. Tingkat keluar masuknya karyawan (<i>labor turn over</i>).	1. SEM LISREL VII.	1. Persepsi, sikap dan intensi pelanggan ditentukan oleh pengalaman karyawan didalam memberikan layanan kepada pelanggan. 2. Terdapat hubungan antara sikap individu terhadap kualitas pelayanan dan tingkat <i>turn over</i> karyawan. 3. Terdapat keterkaitan antara persepsi, sikap, tingkat intensi pelanggan, dan karyawan yang memberi pelayanan.
2. Ratna Sari	1995	Pelayanan Prima Perpajakan, Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta	Strategi pelayanan yang dikembangkan oleh De Vrye (1994) dengan "The Seven Secrets of Service Success, yang terdiri dari: 1. Self Esteem 2. Exceed	Regresi Sederhana	Strategi pelayanan dalam 7 variabel penelitian a.l.: harga diri, memenuhi harapan secara berlebihan, pembenahan, pandangan ke depan, perbaikan, perhatian atau penyayang.

					(Intangible).
5. Mienati Somya Lasmuna	2004	Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) Terhadap Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.	1. Penerapan Sistem MP3. 2. Tingkat Kepuasan PKP. 3. Tingkat Kepatuhan PKP.	Regresi Sederhana	1. Sistem MP3 yang diterapkan oleh Pemerintah sejak tahun 2002 belum dapat memenuhi harapan PKP. Para PKP memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap penerapan <i>information technology</i> dalam hal ini <i>e-payment</i> . 2. Variabel penerapan sistem MP3 memiliki korelasi yang sangat kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan. 3. Kualitas penerapan sistem MP3 yang baik akan meningkatkan kepuasan PKP.
6. Choiri Achyarul Fanani	2004	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Outlet Pengecer Binaan PT. Panamas ADC Surabaya	1. Kepuasan pelanggan 2. Pelayanan jasa terdiri dari: fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.	Regresi Berganda	1. Kualitas layanan yang diberikan PT. Panamas belum memenuhi harapan binasanya. 2. Gap SERVQUAL PT. Panamas secara umum adalah -1,02%. 3. Pengaruh kualitas layanan dilakukan terhadap masing-masing dimensi utama yaitu, kinerja, harapan, dan kepentingan yang berpengaruh secara nyata dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Andi Marurung	2005	Pengaruh kualitas pelayanan prima perpajakan terhadap kepuasan Wajib Pajak di Surabaya.	1. Variabel independen, terdiri dari: pelaksanaan prosedur pelayanan (X_1), tingkat kemampuan SDM (X_2), ketersediaan sarana & prasarana.	Regresi Linier Berganda	Pelaksanaan pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib pajak meskipun sudah baik tetapi belum dapat disebut prima karena pelaksanaan prosedur pelayanan belum diberikan secara profesional

BAB 3

KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS PENELITIAN

3.1 Kerangka Konseptual

Titik awal penelitian ini mengacu pada hasil penelitian Sari (1995) tentang pelayanan prima perpajakan serta konsep yang dikemukakan oleh Boediono (1999) tentang kualitas pelayanan prima dan perilaku pelayanan publik pada kantor Pelayanan Pajak (KPP) dan hasil penelitian Suradi (2003) tentang Pengaruh faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Bank Umum di wilayah kerja Bank Indonesia Surabaya. Juga hasil penelitian Manurung (2005) tentang pengaruh kualitas pelayanan prima perpajakan terhadap kepuasan wajib pajak di Surabaya dan yang utama yaitu mengacu pada konsep kualitas pelayanan SERVQUAL dari Parasuraman et al. (1988).

Menurut Boediono (2003: 113) mutu adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkannya, sehingga dengan mutu seperti khususnya kualitas pelayanan yang prima, akan dapat memberikan kepuasan wajib pajak dalam memenuhi dan mematuhi kewajiban perpajakannya tanpa adanya paksaan (bersifat sukarela).

Kualitas pelayanan, kecuali dipengaruhi faktor kompetensi, juga dipengaruhi oleh faktor perilaku individu-individu dalam organisasi yang bersangkutan. Maka adanya etika dapat menjadi acuan tentang apa yang dapat (etis) atau tidak dapat (tidak etis) dilakukan oleh setiap individu dalam organisasi.

Selain itu, juga kualitas kerja pegawai yang memiliki kecakapan dalam melaksanakan tugas dan pengetahuan tentang pekerjaan akan mendorong terciptanya pelayanan yang optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Kualitas kerja pegawai harus didasarkan pada sikap jujur dan lugas, efisien dan profesional serta dapat dipercaya. Sehingga sikap profesional yang diikuti kompetensi yang memadai akan menjadikan petugas pajak tersebut mampu memberikan pelayanan perpajakan kepada wajib pajak dengan sebaik-baiknya.

Di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada Pengusaha Kena Pajak, terdapat lima kriteria penentu kualitas jasa pelayanan yaitu: keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, serta berwujud (Parasuraman et al., 1983). Kelima unsur tersebut akan menjadi acuan dalam mengukur tingkat kepuasan Pengusaha Kena Pajak.

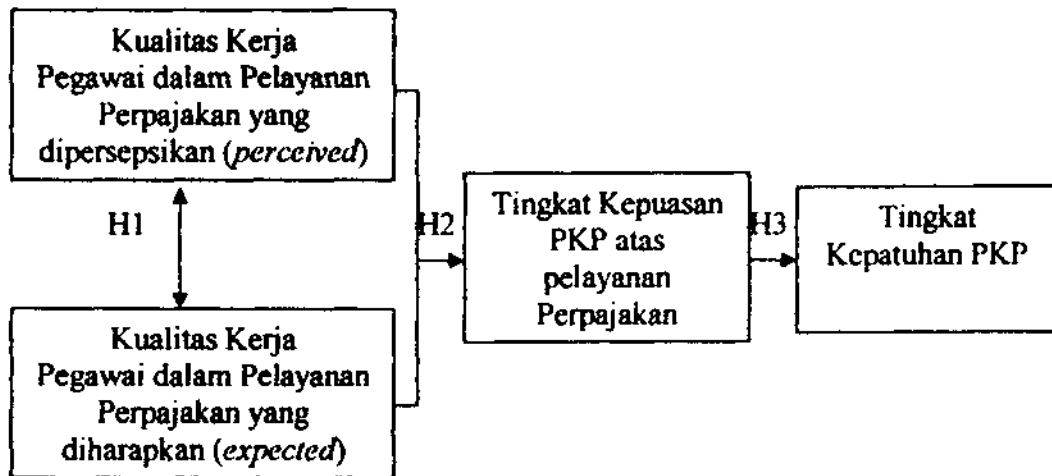
Penelitian yang dilakukan Windurisari dalam Boediono (2003: 154) menyimpulkan bahwa ada hubungan yang positif antara kualitas pelayanan dengan kepatuhan Wajib Pajak. Penelitian Manurung (2005) menyimpulkan, bahwa pelaksanaan pelayanan perpajakan yang diberikan kepada Wajib Pajak meskipun sudah baik tetapi belum dapat disebut prima karena pelaksanaan prosedur pelayanan belum diberikan secara profesional dimana petugas dalam menjalankan tugasnya sering tidak menepati batas penyelesaian pelayanan yang diminta oleh Wajib Pajak tersebut, serta sistem informasi perpajakan yang belum sepenuhnya terhadap pelayanan yang diberikan KPP sehingga dalam menyelesaikan keluhan dari Wajib Pajak petugas kurang handal (*reliability*).

Namun begitu, variabel kualitas pelayanan prima yang perpajakan yang mempunyai pengaruh paling dominan adalah tingkat kemampuan SDM.

Penelitian Lasmana (2004) menjelaskan, bahwa pada saat ini sistem MP3 yang diterapkan oleh Pemerintah sejak tahun 2002 tersebut belum dapat memenuhi harapan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Para PKP memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap penerapan *information technology* dalam hal ini *e-payment*. Hasil lainnya menunjukkan bahwa variabel penerapan sistem MP3 memiliki korelasi yang sangat kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan. Model yang dihasilkan menyatakan bahwa kualitas penerapan sistem MP3 yang baik akan meningkatkan kepuasan Pengusaha Kena Pajak.

Lembaga Riset Internasional AC Nielsen (2004) telah melakukan riset dengan metode survey mengenai kepuasan Wajib Pajak terhadap pelayanan yang ada di kantor pajak besar atau *Large Tax Office* (LTO), menyimpulkan bahwa tingkat kepuasan diperoleh dari empat faktor, yakni: integritas profesionalisme (kejujuran, transparansi pelayanan, kerahasiaan dan konsistensi). Pelayanan (profesionalisme dan menghargai, pendekatan penyelesaian masalah, cepat tanggap, kemudahan menghubungi, dan kecepatan pelayanan).

Dari uraian tersebut di atas dapat disarikan bahwa baik tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak. Untuk menyederhanakan hubungan antar variabel tersebut (tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan dan tingkat kepatuhan PKP), maka secara diagramatis dapat digambarkan tampak dalam gambar 3.1



Gambar 3.1: Kerangka Konseptual Penelitian

3.2 Pengembangan Hipotesis

Mason (1999: 371) dalam Fanani (2004) menyebutkan hipotesis adalah suatu pernyataan mengenai nilai suatu parameter populasi yang dikembangkan untuk maksud pengujian. Menurut Sugiyono (2005: 156) hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis disusun atas dasar teori-teori atau hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Robbins (2001: 121) mengartikan persepsi sebagai suatu proses dimana individu menggolongkan dan menginterpretasikan gambaran panca indranya untuk memberikan arti atas lingkungannya. Menurut Robbins faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi individu dibagi tiga kelompok, yaitu (1) faktor situasi (waktu, pekerjaan, dan keadaan lingkungannya), (2) faktor internal penerima (perilaku, motivasi, minat, pengalaman, dan ekspektasi/harapan), dan (3) faktor-faktor dalam objek (hal baru, tindakan, latar belakang, ukuran). Atkinson et al.

(1994: 276) mengemukakan bahwa dari tinjauan psikologis persepsi adalah bagaimana kita mengintegrasikan sensasi kedalam hasil dari proses perseptual (pengertian) untuk mengenali dunia. Dengan demikian apa yang telah dipersepsikan oleh individu itulah yang diharapkan akan menjadi hasil (*perceived*).

Dalam melaksanakan kewajiban perpajakan pada realitanya para Pengusaha Kena Pajak akan memiliki harapan-harapan (*expectation*). Oleh karena itu, ketika Direktorat Jenderal Pajak mencetuskan pelayanan prima perpajakan melalui peningkatan profesionalisme aparatur pajak sehingga terbentuk tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan, maka setiap individu akan memiliki persepsi tertentu terhadap kualitas pelayanan jasa yang akan diberikan Kantor Pelayanan Pajak kepada para Pengusaha Kena Pajak. Berdasarkan teori-teori yang telah dikemukakan di atas, maka hipotesis-hipotesis yang diajukan yaitu sebagai berikut:

- H1: Tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang dipersepsikan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected*) oleh Pengusaha Kena Pajak.
- H2: Tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan Pengusaha Kena Pajak.
- H3: Tingkat kepuasan Pengusaha Kena Pajak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan Pengusaha Kena Pajak.

BAB 4

METODE PENELITIAN

4.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini dirancang sebagai suatu penelitian empiris dengan metode survei, yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan mengambil sampel dari populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data pokok (Singarimbun et al., 1995) dalam Suradi (2003). Penelitian ini disebut juga disebut penelitian penjelasan (*explanatory research*) karena tujuannya adalah untuk menjelaskan hubungan kausal antar variabel melalui pengujian hipotesis dan juga merupakan penelitian konklusif karena memenuhi karakteristik sebagai berikut (Malhotra, 1996: 87):

1. Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.
2. Informasi yang diperlukan didefinisikan dengan jelas.
3. Proses penelitian formal dan terstruktur.
4. Menggunakan sampel yang relatif besar dan representatif.
5. Analisis data menggunakan teknik kuantitatif.

4.2 Ruang Lingkup Penelitian

Wajib Pajak yang dimaksud dalam penelitian ini adalah para Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang memiliki kewajiban memungut dan menyetorkan Pajak Pertambahan Nilai (PPN) serta jenis Pajak Tidak Langsung Lainnya (PTLL).

Ruang lingkup penelitian ini adalah meneliti apakah tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan dapat memberikan kepuasan pada PKP dan memunculkan rasa kepatuhan perpajakan pada PKP. Sedangkan lingkup obyek penelitiannya adalah PKP yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat dengan klasifikasi usaha industri, dagang dan jasa..

4.3 Definisi Operasional dan Konsep Pengukuran Variabel

Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut seseorang atau objek yang mempunyai “variasi “ antara satu orang dengan yang lain atau satu objek dengan objek yang lain (Hatch dan Farhady, 1981) dalam Sugiyono (2005: 31). Kidder (1981) dalam Sugiyono (2005: 32) menyatakan bahwa variabel adalah suatu kualitas (*qualities*) dimana peneliti mempelajari dan menarik kesimpulan darinya.

Kuncoro (2003: 41-42) menyatakan bahwa variabel adalah sesuatu yang dapat membedakan atau mengubah nilai. Nilai tersebut dapat berbeda pada waktu yang berbeda untuk objek atau orang yang sama atau nilai dapat berbeda dalam waktu yang sama untuk objek atau orang yang berbeda.

Berikut di bawah ini akan dijelaskan definisi operasional dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a). X_1 : Variabel Tingkat Kualitas Kerja Pegawai

Variabel tingkat kualitas kerja pegawai (X_1) ini dibagi menjadi 4 (empat) yang merupakan dimensi kualitas kerja pegawai, yaitu: kecakapan dan

pengetahuan tentang pekerjaan, jujur dan lugas, efisien dan profesional, dan dapat dipercaya.

Variabel tingkat kualitas kerja pegawai ini menggambarkan aspek peranan pegawai KPP yang meliputi antara lain:

- a. Kecakapan yaitu menunjukkan pada kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya, dan pengetahuan tentang pekerjaan yaitu menunjukkan pemahaman pegawai terhadap pekerjaan yang ditanganinya yang tercermin dari hasil kerjanya.
- b. Jujur yaitu menunjukkan pada sikap pegawai dalam penerapan peraturan perpajakan dengan benar, dan lugas menunjukkan kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan yang praktis dan sederhana dalam melayani PKP.
- c. Efisien yaitu menunjukkan pada pelayanan perpajakan yang tidak berbelit-belit, dan profesional yaitu menunjukkan proses dan hasil kerja dalam pelayanan perpajakan yang sesuai dengan ketentuan atau prosedur yang ada.
- d. Dapat dipercaya merupakan unsur yang membangun rasa aman dan jaminan untuk PKP dalam menerima pelayanan perpajakannya.

Pengukuran atas variabel ini akan menangkap apa yang dipersepsikan dan diharapkan oleh PKP tentang kualitas kerja pegawai KPP dalam memberikan pelayanan perpajakannya. Variabel tingkat kualitas kerja diukur dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Sari (1995), dan Kadir (2000) dan Manurung (2005). Indikator-indikator variabel ini tampak dalam tabel 4.1 dan pengukurannya menggunakan skala interval Likert lima point, untuk persepsi PKP terdiri dari: 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Setuju), 4 (Setuju),

dan 5 (Sangat Setuju). Sedangkan untuk harapan PKP terdiri dari: 1 (Sangat Tidak Penting), 2 (Tidak Penting), 3 (Agak Penting), 4 (Penting), dan 5 (Sangat Penting).

b). Y_1 : Tingkat Kepuasan PKP

Variabel ini menggambarkan tingkat kepuasan PKP atas pelayanan perpajakan pegawai KPP. Indikator dari variabel-variabel ini di tinjau dari lima dimensi kualitas pelayanan perpajakan yang dipersepsikan oleh PKP, yaitu: keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan fasilitas fisik:

Variabel tingkat kepuasan PKP ini menggambarkan aspek kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh pegawai KPP, yang meliputi antara lain:

- a. Keandalan, yaitu menunjukkan pada kemampuan pegawai KPP untuk memberikan memberikan layanan yang dijanjikan kepada PKP secara akurat, dan terpercaya serta memuaskan.
- b. Daya tanggap, yaitu menunjukkan pada kemampuan para pegawai KPP untuk membantu para PKP dan membantu memberikan layanan dengan tanggap.
- c. Keyakinan, yaitu menunjukkan pada pengetahuan dan perilaku pegawai KPP serta kemampuan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan kepada para PKP.
- d. Empati, yaitu menunjukkan pada kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para PKP.

- e. Fasilitas Fisik, yaitu menunjukkan pada perlengkapan dan peralatan yang digunakan pegawai KPP, penampilan dari pegawai KPP, dan sarana komunikasi yang ada pada pegawai KPP.

Pengukuran atas variabel-variabel ini akan mengungkap sesungguhnya apa yang dipersepsikan oleh PKP setelah adanya tingkat kualitas kerja pegawai yang sesuai dengan harapan dan persepsi yang diterima PKP. Variabel kepuasan PKP diukur dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Sari (1995), Supranto (2001), dan Manurung (2005). Indikator-indikator variabel ini tampak pada tabel 4.1 dan pengukurannya menggunakan skala interval Likert lima point, yaitu: 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Setuju), 4 (Setuju), dan 5 (Sangat Setuju).

c). Y₂: Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

Di dalam penelitian ini, kepatuhan yang dimaksud adalah kepatuhan pajak sebagaimana diungkapkan oleh Internal Revenue Service (IRS) dalam Jackson dan Milliron (1986) sebagaimana dikutip oleh Siahaan (2005), bahwa kepatuhan pajak meliputi: (1) memasukkan dan (2) melaporkan informasi yang diperlukan, (3) mengisi secara benar jumlah pajak yang terutang, dan (4) membayar pajak pada waktunya tanpa ada tindakan pemaksaan. Hal ini merupakan perwujudan dari kepatuhan sukarela (*voluntary compliance*) dari Pengusaha Kena Pajak.

Variabel tingkat kepatuhan PKP ini menggambarkan aspek kepatuhan PKP yang dipersepsikannya selama kurun waktu 2 tahun pajak terakhir yang meliputi:

- a. PKP mengisi formulir SPT PPN dan atau PPnBM baik untuk masa maupun tahunannya.
- b. PKP melakukan perhitungan pajak terutang PPN dan atau PPnBM dengan benar.
- c. PKP tidak menerima STP atas denda keterlambatan penyerahan SPT PPN dan atau PPnBM baik untuk masa maupun tahunannya.
- d. PKP menghitung dan menyetor PPN dan PPnBM dilakukan secara sukarela tanpa ada tindakan pemaksaan.

Pengukuran terhadap variabel ini akan mengungkapkan persepsi kepatuhan PKP setelah adanya kepuasan atas pelayanan perpajakan yang ditunjang dengan kualitas kerja pegawai pajak. Variabel kepatuhan PKP diukur dengan menggunakan kuesioner yang dikembangkan oleh Siahaan (2005) hasil modifikasi dari Bradley (1994) dan telah dimodifikasi oleh peneliti. Indikator-indikator variabel ini tampak pada tabel 4.1 dan pengukurannya menggunakan skala interval Likert lima point, yaitu: 1 (Sangat Tidak Setuju), 2 (Tidak Setuju), 3 (Agak Setuju), 4 (setuju), 5 (Sangat Setuju).

Berikut di bawah ini kisi-kisi operasional variabel-variabel penelitian serta item-item pertanyaan, tampak pada tabel 4.1 di bawah ini:

Tabel 4.1
Kisi-kisi Definisi Operasional Variabel
Dan Item-item Pertanyaan

Nama Variabel	Indikator	Skala	Item Pertanyaan
Tingkat kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan	<p>Bagaimana PKP menginterpretasikan pengamatannya terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pemberian pelayanan perpajakan, baik dari aspek persepsi atau pengalaman nyata dan harapan-harapan dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, menyangkut hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kecakapan dan Pengetahuan 2. Jujur dan Lugas 3. Efisien dan Profesional 4. Dapat Dipercaya 	<p>Interval Interval Interval Interval</p>	<p>K-1: 1 K-1: 2 s/d 3 K-1: 4 s/d 5 K-1: 6</p>
Tingkat Kepuasan PKP	<p>Persepsi kualitas pelayanan perpajakan diukur dengan lima dimensi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Keandalan 2. Daya Tanggap 3. Keyakinan 4. Empati 5. Fasilitas Fisik 	<p>Interval Interval Interval Interval Interval</p>	<p>K-2: 1 s/d 3 K-2: 4 s/d 5 K-2: 6 s/d 8 K-2: 9 s/d 12 K-2: 13 s/d 15</p>
Tingkat Kepatuhan PKP	<p>Persepsi kepatuhan pajak yang diukur, meliputi:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kebenaran pengisian formulir SPT PPN. 2. Kebenaran perhitungan pajak terutang PPN. 3. Ketepatan waktu pelaporan PPN. 4. Kesukarelaan penghitungan dan penyeteroran PPN. 	<p>Interval Interval Interval Interval</p>	<p>K-3: 1 s/d 2 K-3: 3 K-3: 4 s/d 5 K-3: 6</p>

4.4 Teknik Penentuan Sampel

4.4.1. Populasi

Target populasi sasaran dan responden yang dipilih dalam penelitian ini adalah para Pengusaha Kena Pajak terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat.

Pada penelitian ini pertimbangan yang dipakai dalam penentuan populasi yaitu:

- a. KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat adalah 2 (dua) KPP yang rencana dan realisasi penerimaan pajak terbesar di Kanwil DJP Jawa Timur II untuk periode tahun 2006 seperti tampak pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2.
Rencana & Realisasi Penerimaan Kanwil DJP Jawa Timur II Tahun 2006

No	Kantor Pelayanan Pajak	Rencana	Realisasi	%
1	KPP Sidoarjo Timur	1.197.493.320.000	743.317.509.845	62,07
3	KPP Sidoarjo Gresik	1.440.573.870.000	742.686.690.429	51,55
3	KPP Sidoarjo Barat	370.757.560.000	368.096.782.849	99,28
4	KPP Mojokerto	388.197.530.000	241.870.188.254	62,31
5	KPP Bojonegoro	273.829.290.000	241.667.956.357	88,25
6	KPP Madiun	245.534.200.000	214.950.212.577	87,54
7	KPP Pamekasan	129.347.130.000	112.101.379.795	86,67
	Total	4.045.732.900.000	2.664.690.720.106	65,86

Sumber : Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak

- b. Jumlah PKP pada KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat relatif banyak.
- c. KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat mempunyai tingkat kegiatan perekonomian dan dunia usaha yang cukup ramai sehubungan letak kota

tersebut berdekatan dengan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur yaitu kota Surabaya bila dibandingkan dengan KPP lainnya di lingkungan Kantor Wilayah Jawa Timur II.

- d. Terbatasnya waktu penelitian, sehingga dirasakan sudah representatif dengan penyebaran kuesioner secara menyebar pada kedua KPP tersebut dan ditujukan pada responden yang menjadi PKP terdaftar pada kedua KPP tersebut.

Berdasarkan data yang diperoleh dari KPP tersebut, untuk KPP Sidoarjo Timur jumlah PKP yang terdaftar sebanyak 3.567 PKP yang terdiri dari klasifikasi industri sebanyak 1.752 PKP, dagang sebanyak 1.247 PKP dan usaha jasa sebanyak 568 PKP. Sedangkan untuk KPP Sidoarjo Barat jumlah PKP yang terdaftar sebanyak 939 PKP yang terdiri dari klasifikasi industri sebanyak 478 PKP, dagang sebanyak 351 PKP dan usaha jasa 110 PKP. Jadi total PKP klasifikasi industri sebanyak 2.030 PKP, dagang sebanyak 1.798 PKP dan usaha jasa sebanyak 678 PKP, sehingga total keseluruhan jumlah PKP terdaftar di KPP Sidoarjo Timur dan KPP Sidoarjo Barat yaitu sebanyak 4.506 PKP.

4.4.2 Sampel

Suparmoko (1998: 42) untuk menentukan besarnya persentase dalam penentuan besarnya sampel dapat dilakukan dengan cara: (1) bila populasi besar persentase yang kecil saja sudah dapat memenuhi syarat, (2) besarnya sampel hendaknya jangan kurang dari 30 responden, (3) sampel seyogyanya sebesar mungkin selama dana dan waktu masih dapat menjangkau. Hal ini juga sebagai

dinyatakan oleh Aezel dan Jayavel (2002: 221) dalam Lesmana (2004) mengatakan: “In general, a sample of 30 or more element is considered large enough for the central limit theorem to take affect” Aezel mengatakan sebagai “The rule 30”, artinya sampel sebesar 30 atau lebih akan memiliki distribusi normal. Bahkan Aezel mengatakan, jika populasi sangat homogen, maka hanya dibutuhkan sampel kurang dari 30.

Penentuan jumlah sampel menggunakan formula menurut Zainuddin (2000) sebagaimana dikutip oleh Wasesa (2005), yaitu:

$$n = \frac{N \times Z d^2 \times p \times q}{(N-1)d^2 + Z d \times p \times q}$$

Dimana:

n = sampel

N = populasi

Zd = harga pada kurva normal (Z) pada 0,05

p = besarnya proporsi di populasi tentang karakteristik yang dipelajari

q = 1-p

d² = tingkat kesalahan (error of estimate=0,05 atau 5%)

Adapun jumlah populasi sebesar 4.506 PKP, sehingga perhitungan sampel diperoleh sebagai berikut:

$$n = \frac{4.506 \times (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{4.505 \times (0,05)^2 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{4.328,01}{11,26 + 0,96} = \frac{4.328,01}{12,22}$$

$$n = 354,08 \text{ PKP (klasifikasi usaha: industri, dagang dan jasa)}$$

Sampel dalam penelitian ini diambil dari populasi Pengusaha Kena Pajak klasifikasi industri, dagang dan jasa, di mana mereka memiliki karakteristik yang sama seperti kewajiban, tatacara dan prosedur perpajakan yang sama apapun bidang usaha dan di manapun wilayah lokasi usahanya. Homogenitas populasi seperti ini sebenarnya tidak memerlukan sampel yang terlalu besar. Hal ini sebagaimana menurut Cooper dan Emory (1996: 221) bahwa "dalam sebuah tingkat populasi yang homogen, suatu sampel sebesar 100 yang ditarik secara *random* dari populasi sebesar 5.000 sebenarnya mempunyai ketepatan estimasi yang sama dengan sampel sebesar 100 dari populasi sebesar 200 juta".

Pada penelitian ini pertimbangan yang dipakai dalam penentuan jumlah sampel yaitu: (1) jumlah PKP pada KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat relatif banyak, (2) terbatasnya waktu penelitian, dan (3) dirasakan sudah representatif dengan penyebaran kuesioner secara menyebar pada kedua KPP tersebut dan ditujukan pada responden yang menjadi PKP di kedua KPP tersebut.

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang ada yaitu dengan teknik *Probability Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2005: 74). Metode *sampling* yang dipakai adalah *proportionate cluster random sampling*. Cluster dalam hal ini adalah PKP yang terdaftar di KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas, maka dalam penelitian ini ditetapkan sampel sebesar 100 responden saja yang terdiri dari PKP Badan dan

Tabel 4.3
Proporsional Sampel PKP
Terdaftar masing-masing di KPP Sidoarjo

No	Klasifikasi Usaha	Sidoarjo Timur			Sidoarjo Barat		
		Jml PKP/KLU	% PKP/KLU	Jml Min.sampel PKP/KLU	Jml PKP/KLU	% PKP/KLU	Jml Min.sampel PKP/KLU
1.	Industri	1.752	49,11	39	478	50,91	11
2.	Dagang	1.247	34,97	27	351	37,38	8
3.	Jasa	568	15,92	13	110	11,71	2
TOTAL		3.567	100	79	939	100	21
% yg diambil		79,16			20,84		
Jumlah PKP yg diambil		79			21		

Sumber : Seksi PPN & PTLL KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat

4.5 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data subjek. Subjek tersebut berupa pendapat, pengalaman dan harapan serta penilaian subjek atas tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang langsung diperoleh dari sumber primer. Data primer secara khusus dikumpulkan untuk menguji hipotesis yang diajukan. Sedangkan data sekunder yang diperoleh dari KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat adalah jumlah Pengusaha Kena Pajak klasifikasi usaha industri, dagang dan jasa yang terdaftar di KPP tersebut.

4.6 Metode Pengumpulan Data

Sesuai dengan rancangan penelitian, maka metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode survei dengan kuesioner. Daftar Perusahaan yang sudah dikukuhkan menjadi Pengusaha Kena Pajak akhir tahun 2006 diperoleh dari Seksi PPN dan PTLT KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat. Kuesioner dibagikan atau disebarkan langsung ke lokasi tempat usaha Pengusaha Kena Pajak, dan setiap kuesioner yang dikirim ditujukan kepada manajer atau kepala bagian akuntansi/ perpajakan, staf akuntansi/administrasi atau pejabat yang bertanggung jawab menangani kewajiban perpajakan. Sebagian kuesioner, juga dititipkan kepada bagian Seksi PPN dan PTLT terutama untuk ditujukan kepada para responden PKP yang sedang mengajukan restitusi ataupun sedang diperiksa, sehingga efektifitas pengumpulan data bisa tercapai.

Pertanyaan dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Dalam kesempatan ini pula, disampaikan bahwa responden tidak perlu memberikan identitas kecuali yang diperlukan dalam penelitian ini, hal ini untuk menjamin kerahasiaan responden. Selain itu juga, disampaikan bahwa kuesioner ini hanya untuk kepentingan penelitian ilmiah semata-mata dan tidak dipublikasikan, sehingga tidak ada pihak yang dirugikan atas jawaban pernyataan dalam kuesioner tersebut. Untuk itu diminta kepada para responden untuk mengisi pilihan jawaban dalam pernyataan dengan sejujurnya dan dimohonkan untuk mengisi saran atau tanggapan atas kualitas kerja pegawai dalam pelayanan

perpajakan dan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat.

4.7 Instrumen dan Responden

Instrumen pengumpulan data adalah kuesioner berupa daftar pertanyaan, di mana daftar pertanyaan tersebut dirancang dengan struktur: bagian pertama tentang responden, bagian kedua tentang variabel-variabel penelitian, dengan rincian 6 item pertanyaan untuk variabel X_1 , dan 15 item pertanyaan untuk variabel Y_1 , serta 6 item pertanyaan untuk variabel Y_2 .

Daftar pertanyaan ini diadopsi dan dikembangkan dari daftar pertanyaan yang sudah dipergunakan oleh Ratna Sari (1995), Abd. Rahman Kadir (2000), Andi Manurung (2005), Fajar O.P Siahaan (2005) dan dikombinasikan dengan daftar pertanyaan yang dipergunakan oleh J. Supranto (2001), oleh karena itu tingkat validitas dan reliabilitas instrumen sudah teruji.

Adapun responden yang diharapkan mengisi daftar pertanyaan ini adalah manajer pajak, kepala bagian akuntansi/ perpajakan, staf akuntansi/administrasi atau pejabat yang bertanggung jawab menangani kewajiban perpajakan.

4.8 Pengolahan dan Pengujian Data

Pada langkah pertama ini, data diatur dan diolah dengan menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui frekuensi, sebaran dan kecenderungan pemusatan data. Langkah kedua, adalah pengujian validitas dan reliabilitas data, karena data diperoleh langsung dari data primer.

a. Uji Validitas

Dalam suatu penelitian, tingkat validitas ditentukan oleh proses pengukuran yang akurat, dan esensi dari validitas adalah akurasi. Validitas adalah kemampuan suatu skala untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Zikmund, 1991: 362) dalam Fanani (2004). Sebuah instrumen dikatakan valid jika mampu mengukur apa yang diinginkan dan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data dikumpulkan tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang dimaksud.

Dalam penelitian ini validitas diuji dengan menggunakan uji korelasi *Product Moment Pearson*. Uji validitas dengan metode tersebut dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh masing-masing item dengan total skor dari keseluruhan item untuk masing-masing variabel. Sugiyono (2005: 124) syarat minimum koefisien korelasi setiap butir untuk dapat dikatakan valid dengan signifikan 5%.

b. Uji Reliabilitas

Supranto (2001: 47) mendefinisikan keandalan/reliabilitas sebagai seberapa jauh pengukuran bebas dari varian kesalahan acak (*free from random error variance*). Kesalahan acak menurunkan tingkat keandalan hasil pengukuran. Konsep reliabilitas ini dapat dipahami melalui ide dasar konsep tersebut yaitu konsistensi.

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menguji *stability* dan konsistensi data yang ada. Stabilitas data menunjukkan adanya kondisi data yang tidak berubah selama rangkaian waktu tertentu dengan mengabaikan faktor yang *uncontrollable*. Sedangkan konsistensi untuk memastikan bahwa berbagai hal yang menjadi karakteristik data serta perlakuan yang telah ditentukan oleh peneliti tetap dipertahankan terus sepanjang proses analisis data. Uji realibilitas dilakukan dengan melihat *alpha chronbach*. Variabel dinyatakan reliabel bila mempunyai nilai alfa > 0,6 (Ghozali, 2005:133)

4.9 Teknik Analisis dan Pengujian Hipotesis

Sebagaimana diuraikan di atas bahwa penelitian ini adalah penelitian kuantitatif sehingga teknik analisis yang digunakan adalah analisis kuantitatif yaitu dengan menggunakan alat-alat statistik untuk menguji hipotesis. Pengujian hipotesis ini bertujuan untuk menganalisis dan menarik kesimpulan terhadap permasalahan yang diteliti. Pengujian hipotesis ini dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana kebenaran, keterkaitan, dan relevansi antara variabel-variabel yang dihipotesiskan. Dalam pengujian hipotesis digunakan tingkat keyakinan sebesar 95% atau tingkat kesalahan 5%. Dalam proses pengolahan data primer menggunakan program SPSS versi 11.5.

Dalam penggunaan regresi terdapat beberapa asumsi¹⁴ dasar yang dapat menghasilkan estimator linear tidak bias yang terbaik dari model regresi. Oleh karena itu, diperlukan uji asumsi klasik dasar yang lebih dikenal dengan uji asumsi klasik untuk memperoleh hasil yang lebih akurat dan mendekati atau sama

dengan kenyataan (Ghozali, 2005:91). Adapun beberapa uji asumsi klasik meliputi:

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Analisis grafik melalui SPSS dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Distribusi normal akan membentuk satu garis lurus diagonal, dan plotting data akan dibandingkan dengan garis diagonal. Jika distribusi data adalah normal, maka garis yang menggambarkan data sesungguhnya akan mengikuti garis diagonalnya (Ghozali, 2005:111). Pada pengujian ini didukung dengan analisis statistik *one-sample Kolmogorv-Smirnov test* dengan tingkat signifikan 0,05. Adapun hipotesis pengujiannya yaitu:

H_0 : Data residual berdistribusi normal

H_a : Data residual tidak berdistribusi normal

Hasil uji normalitas dapat dilihat dari grafik, dengan ketentuan sebagai berikut:

- 1) Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi ketentuan asumsi normalitas.

2) Jika data menyebar jauh dari garis diagonal dan atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi digunakan uji Durbin-Watson (D-W), yaitu membandingkan hasil uji Durbin-Watson dengan tabel Durbin-Watson. Jika nilai D-W disekitar 2 ($du < D-W < 4-du$). Untuk melihat ada tidaknya autokorelasi digunakan uji *Durbin-Watson (DW test)* dengan hipotesis yang akan diuji adalah (Ghozali, 2005: 96):

H_0 : Tidak ada autokorelasi ($r = 0$)

H_a : Ada Autokorelasi ($r \neq 0$)

c. Uji Heteroskedastisitas.

Uji Heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah yang Homoskedastisitas atau tidak terjadi Heteroskedastisitas. Untuk mengetahui keberadaan heteroskedastisitas adalah dengan bantuan SPSS melalui grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Deteksi ada tidaknya

heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada *grafik scatterplot*. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2005: 105).

Adanya heteroskedastisitas dapat dideteksi dengan membuat sebuah plot nilai residual (*error*) terhadap waktu. Jika pola perubahan nilai residual cenderung mendatar dan konstan dapat diindikasikan tidak terjadi heteroskedastisitas. Demikian pula sebaliknya. Dalam hal ini dapat ditunjukkan regresi variabel Y terhadap kuadrat *error*. Bila hasil regresi tersebut signifikan berarti tidak terjadi heteroskedastik.

a. Pengujian Hipotesis 1 (H_1)

Pengujian hipotesis pertama ini diuji dengan menggunakan uji Binomial, di mana nilai data pengamatan dikelompokkan menjadi dua kategori. Tujuan pengelompokan tersebut untuk membuat batasan dan menghitung frekuensi antara nilai yang diharapkan (nilai tinggi) dan nilai yang belum memenuhi harapan (nilai rendah). Uji binomial yang akan digunakan sudah dimodifikasi agar memenuhi tujuan yang akan dicapai. Berikut di bawah ini adalah prosedur dalam uji binomial dalam pengolahan data, yaitu sebagai berikut:

1. Skor nilai data yang dapat dipilih oleh responden ada 5 kemungkinan yaitu: 1, 2, 3, 4, dan 5.
2. Skor nilai yang menjadi harapan adalah 4 dan 5 (kelompok 1), artinya jika responden menjawab dengan skor 4 dan 5 berarti tingkat kualitas kerja

- pegawai sesuai dengan harapan. Sedangkan skor nilai 1, 2, dan 3 (kelompok 2) adalah tidak sesuai harapan.
3. Untuk mengetahui nilai yang diharapkan dapat melewati batas proporsi minimal, perlu ditentukan batasan nilai proporsi sebagai hipotesis.

Dari hipotesis tersebut dan berdasarkan nilai statistik yang keluar dalam uji binomial, maka akan dapat diketahui untuk nilai persepsi dengan nilai harapan tersebut dapat memenuhi hipotesis atau tidak. Dalam penelitian ini, ditentukan batasan nilai proporsi kelompok 1 adalah $P_1=65\%$, berarti $Q=35\%$ atau $(1-P_1)$.

Kemudian dilakukan tabulasi untuk menghitung skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan guna menentukan kesenjangan atau gap yang ada. Perhitungan gap dilakukan dengan membuat tabulasi rata-rata skor persepsi dengan rata-rata skor harapan.

b. Pengujian Hipotesis 2

Analisis data awal dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana yang dibantu program SPSS versi 11.5 untuk melihat gambaran kesenjangan atau *gap* antara persepsi dengan harapan atas tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan. Nilai kesenjangan tersebut dihitung dari skor rata-rata (*mean score*) antara persepsi terhadap harapan dari seluruh responden yang berjumlah 100 orang.

Setelah diketahui skor kesenjangan, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

Persamaan regresi untuk menguji pengaruh *gap* antara persepsi dengan harapan tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepuasan Pengusaha Kena Pajak, yaitu:

$$Y_1 = \beta_0 + \beta_1.Xg + e$$

keterangan:

Y_1 = Tingkat kepuasan PKP

Xg = Gap antara persepsi dengan harapan tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan

β_0 = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi

e = *Error*

Pengujian pengaruh *gap* persepsi dengan harapan tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepuasan PKP dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya *gap* antara persepsi dengan harapan tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP.

$H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya *gap* antara persepsi dengan harapan tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP.

Kreteria pengujian:

Jika signifikansi $< \alpha$ (5%), maka H_0 ditolak, artinya *gap* antara persepsi dengan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP.

Jika signifikansi $> \alpha$ (5%), maka H_0 gagal ditolak, artinya *gap* antara persepsi dengan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan tidak mempunyai pengaruh terhadap terhadap tingkat kepuasan PKP.

c. Pengujian Hipotesis 3

Setelah diketahui hasil regresi tingkat kepuasan PKP, maka dilakukan pengujian hipotesis dengan langkah-langkah yang dilakukan sebagai berikut:

Persamaan regresi untuk menguji pengaruh tingkat kepuasan PKP terhadap tingkat kepatuhan PKP, yaitu:

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 \cdot Y_1 + e$$

Keterangan:

Y_1 = Tingkat kepuasan PKP

Y_2 = Tingkat kepatuhan PKP

β_0 = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi

e = *Error*

Pengujian pengaruh tingkat kepuasan PKP terhadap tingkat kepatuhan PKP dengan hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = 0$, artinya tingkat kepuasan PKP tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan PKP.

$H_a: \beta_1 \neq 0$, artinya tingkat kepuasan PKP berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan PKP.

Kriteria pengujian:

Jika signifikansi $< \alpha$ (5%), maka H_0 ditolak, artinya tingkat kepuasan PKP mempunyai pengaruh terhadap tingkat kepatuhan PKP.

Jika signifikansi $> \alpha$ (5%), maka H_0 gagal ditolak, tingkat kepuasan PKP tidak mempunyai pengaruh terhadap terhadap tingkat kepatuhan PKP.

Adapun uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kebaikan suatu model regresi (*goodness of fit*) meliputi langkah-langkah berikut di bawah ini:

- a. Tabulasi data hasil kuesioner
- b. Melakukan perhitungan regresi
- c. Melakukan uji t

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen (X_1) terhadap variabel dependen (Y_1) dalam model regresi yang sudah dihasilkan.

Langkah-langkah melakukan uji t yaitu sebagai berikut:

- 1) Menyusun hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), yaitu sebagai berikut:

$H_0: \beta_1 = 0$ (koefisien variabel X_1 tidak berpengaruh terhadap Y_1)

$H_a: \beta_1 \neq 0$ (koefisien variabel X_1 berpengaruh terhadap Y_1)

Nilai t dihitung dengan rumus:

$$T_{hitung} = \frac{\beta_1}{Se(\beta_1)}$$

$$\text{Sig.t} = P(t > |t\text{-hitung}|)$$

2) Menemukan *level of significance* dari penelitian ini, yang ditetapkan sebesar $\alpha=5\%$ yang merupakan probabilitas kesalahan dalam menolak H_0 yang telah ditentukan.

3) Kriteria pengujian:

Membandingkan antara *level of significance* t dengan Signifikan t atau α .

Ketentuan yang dipakai yaitu, bila:

Nilai $|t\text{-hitung}| > t\text{-tabel}$ atau $\text{sig.t} < \alpha$, maka H_0 ditolak

Nilai $|t\text{-hitung}| < t\text{-tabel}$ atau $\text{sig.t} > \alpha$, maka H_0 diterima

d. Melakukan uji F (Anova)

Uji F atau uji ragam (Anova) dilakukan untuk mengetahui hasil model regresi yang telah diperoleh dalam pengolahan data, apakah dapat menjelaskan variabel dependen atau tidak. Langkah-langkah melakukan uji F yaitu sebagai berikut:

1) Menyusun hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), yaitu sebagai berikut:

H_0 : model regresi tidak dapat menjelaskan variabel dependen

H_a : model regresi dapat menjelaskan variabel dependen

2) Menemukan *level of significance* dari penelitian ini, yang ditetapkan sebesar $\alpha=5\%$ yang merupakan probabilitas kesalahan dalam menolak H_0 yang telah ditentukan.

3) Kriteria pengujian:

Membandingkan antara *level of significance* F dengan signifikan F atau α .

Ketentuan yang dipakai yaitu, bila:

Nilai F-hitung > F-tabel atau $\text{sig.}t < \alpha$, maka H_0 ditolak

Nilai F-hitung < F-tabel atau $\text{sig.}t > \alpha$, maka H_0 diterima

BAB 5

ANALISIS HASIL PENELITIAN

Untuk mendapatkan sampel sejumlah 100 PKP, sudah disebarakan kuesioner baik yang dikirim langsung ke lokasi perusahaan PKP maupun dititipkan pada Seksi PPN dan PTLT sejumlah 127 eksemplar, namun demikian yang kembali hanya 109. Jumlah yang sah 107 saja, dan yang diolah sesuai dengan proporsi kerangka sampel hanya 100 eksemplar.

5.1 Gambaran Umum Responden

Cakupan responden dalam penelitian ini adalah Pengusaha Kena Pajak (PKP) yaitu para pengelola, manajer, kepala bagian dan staf administrasi. Sesuai dengan kerangka sampel seperti diuraikan pada bab empat, jumlah sampel adalah 100 PKP. Karakteristik responden yang mengisi daftar pertanyaan, dapat dilihat dari jabatan, jenis kelamin, umur, terdaftar di wilayah KPP, NPPKP sejak tanggal, bidang usaha, pernah diperiksa dan tugas utama responden. Karakteristik tersebut dapat dilihat pada tabel 5.1

Tabel 5.1
Karakteristik Responden

No.	Karakteristik	Frekuensi	%
1.	<u>Jabatan:</u>		
	Pengelola	5	5%
	Manajer	5	5%
	Kepala Bagian	72	72%
	Staf Administrasi	18	18%
	Jumlah	100	100%
2.	<u>Jenis Kelamin:</u>		
	Laki-laki	56	56%

	Perempuan	44	44%
	Jumlah	100	100%
3.	Umur (tahun):		
	≤ 30	20	20%
	31 – 40	62	62%
	41 – 50	18	18%
	Jumlah	100	100%
4.	Terdaftar di KPP:		
	Sidoarjo Timur	79	79%
	Sidoarjo Barat	21	21%
	Jumlah	100	100%
5	Bidang Usaha:		
	Industri	50	50%
	Dagang	35	35%
	Jasa	15	15%
	Jumlah	100	100%

Sumber: Data diolah (Lampiran 2)

Dari tabel 5.1, tampak bahwa proporsi para responden yang mengisi daftar pertanyaan dilihat dari jabatan adalah kepala bagian 72%, staf administrasi 18%, pengelola sebesar 5%, manajer 5%.

Berdasarkan jenis kelamin, responden mayoritas laki-laki sebesar 56%, dan tidak beda jauh dengan responden perempuan 44%. Dalam penelitian ini tidak dimaksudkan mencari preferensi jenis kelamin sehingga tidak dianalisis lebih jauh.

Pengelompokan responden kedalam tiga kelompok umur mulai dari kurang atau sama dengan 30 tahun sampai 50 tahun dengan rentang 10 tahun, bertujuan untuk mengetahui distribusi umur responden. Dari tabel 5.1 diperoleh gambaran bahwa mayoritas responden berada pada kelompok umur antara 31 tahun sampai 40 tahun mencapai 62%, disusul kelompok umur antara 41 tahun

sampai 50 tahun mencapai 18% dan terakhir kelompok umur dibawah 30 tahun mencapai 20%.

Para responden yang terdaftar sebagai PKP di wilayah KPP Sidoarjo Timur sebesar 79% dan wilayah KPP Sidoarjo Barat sebesar 21%. Adapun kelompok bidang usaha meliputi kelompok industri 50%, kelompok dagang 35% dan kelompok jasa 15%.

5.2 Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum melaksanakan penelitian dilakukan terlebih dahulu uji validitas dan reliabilitas pada kuesioner yang diberikan kepada 30 responden. Uji validitas dan reliabilitas alat ukur dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen tersebut merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya. Uji validitas dilakukan untuk menguji apakah kuesioner terbukti dapat mengukur apa yang hendak diukur, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran terhadap aspek yang sama pada alat ukur yang sama.

Dalam pengujian validitas digunakan uji korelasi *Product Moment Pearson*. Uji validitas dengan metode ini dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh masing-masing item dengan total skor dari keseluruhan item untuk masing-masing variabel. Tingkat signifikansi adalah 5% atau $\alpha=0,05$. Sedangkan untuk pengujian reliabilitas data, dipergunakan nilai *alpha cronbach* dengan batasan nilai reliabilitas suatu variabel $> 0,60$.

a. **Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai**

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang diberikan kepada 30 responden tersebut hasilnya cukup valid dan reliabel. Berikut ini hasil pengolahan SPSS untuk variabel persepsi terhadap tingkat kualitas kerja pegawai tampak pada tabel 5.2 berikut ini.

Tabel 5.2
Validity and Reliability Analys _ Scale (Alpha) Variabel X₁
Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item -Total Correction	Alpha if Item Deleted	Kesimpulan	Kesimpulan
PRS1	47,1000	15,2655	0,4099	0,7098	Valid	Reliabel
PRS2	47,1000	15,1276	0,4417	0,7054	Valid	Reliabel
PRS3	46,9333	14,8920	0,4813	0,6959	Valid	Reliabel
PRS4	47,0333	14,8609	0,4185	0,7054	Valid	Reliabel
PRS5	47,9667	14,0333	0,6261	0,6731	Valid	Reliabel
PRS6	46,8333	15,5920	0,4187	0,7127	Valid	Reliabel

Sumber: Data diolah

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 6

Alpha = ,7279

Dari hasil pengolahan data tersebut di atas, tampak bahwa variabel persepsi terhadap tingkat kualitas kerja pegawai terdiri dari enam item pertanyaan. Semua item (K1.1 – K1.6) dalam variabel ini mempunyai korelasi yang signifikan lebih besar dari 0,3; yaitu antara 0,4999 – 0,6261. Demikian pula hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,7279 lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti semua item pada variabel ini adalah reliabel.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang diberikan kepada 30 responden tersebut hasilnya cukup valid dan reliabel. Berikut ini hasil pengolahan SPSS untuk variabel harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai tampak pada tabel 5.3 berikut ini.

Tabel 5.3
Validity and Reliability Analys _ Scale (Alpha) Variabel X₁
Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item -Total Correction	Aplha if Item Deleted	Kesimpulan	Kesimpulan
HRP1	48,8333	11,5230	0,5293	0,7007	Valid	Reliabel
HRP2	48,9667	11,6885	0,3668	0,7201	Valid	Reliabel
HRP3	48,8333	11,5230	0,5293	0,7007	Valid	Reliabel
HRP4	48,8667	11,4299	0,5601	0,6965	Valid	Reliabel
HRP5	48,9667	11,5506	0,5458	0,7000	Valid	Reliabel
HRP6	48,8667	11,9816	0,3900	0,7197	Valid	Reliabel

Sumber: Data diolah

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 6

Alpha = ,7335

Dari hasil pengolahan data tersebut di atas, tampak bahwa variabel harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai terdiri dari enam item pertanyaan. Semua item (K1.1 – K1.6) dalam variabel ini mempunyai korelasi yang signifikan lebih besar dari 0,3; yaitu antara 0,3668 – 0,5601. Demikian pula hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,7335 lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti semua item pada variabel ini adalah reliabel.

c. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepuasan PKP

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang diberikan kepada 30 responden tersebut hasilnya cukup valid dan reliabel. Berikut ini hasil pengolahan SPSS untuk variabel tingkat kepuasan PKP tampak pada tabel 5.4 berikut ini.

Tabel 5.4
Validity and Reliability Analys _ Scale (Alpha) Variabel Y,
Tingkat Kepuasan PKP

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item -Total Correction	Alpha if Item Deleted	Kesimpulan	Kesimpulan
PUAS1	110,1000	150,4379	0,7573	0,7487	Valid	Reliabel
PUAS2	110,2667	153,2368	0,5450	0,754	Valid	Reliabel
PUAS3	109,9667	152,5161	0,5856	0,7533	Valid	Reliabel
PUAS4	110,1000	151,5414	0,5671	0,7521	Valid	Reliabel
PUAS5	110,5000	150,7414	0,6350	0,7502	Valid	Reliabel
PUAS6	110,1667	152,0057	0,7667	0,7514	Valid	Reliabel
PUAS7	110,0667	150,5471	0,7785	0,7488	Valid	Reliabel
PUAS8	119,9000	152,8517	0,6275	0,7536	Valid	Reliabel
PUAS9	110,1333	150,2575	0,8314	0,7480	Valid	Reliabel
PUAS10	110,2000	150,7862	0,8389	0,7489	Valid	Reliabel
PUAS11	110,1000	149,3345	0,8364	0,7464	Valid	Reliabel
PUAS12	109,9333	152,6161	0,6084	0,7533	Valid	Reliabel
PUAS13	110,1333	149,3609	0,8082	0,7466	Valid	Reliabel
PUAS14	110,3000	152,8379	0,5638	0,7540	Valid	Reliabel
PUAS15	110,1667	151,1782	0,8356	0,7496	Valid	Reliabel

Sumber: Data diolah

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 15

Alpha = ,7656

Dari hasil pengolahan data tersebut di atas, tampak bahwa variabel tingkat kepuasan PKP terdiri dari lima belas item pertanyaan. Semua item (K2.1 – K2.15) dalam variabel ini mempunyai korelasi yang signifikan lebih besar dari 0,3, yaitu antara 0,5450 – 0,8389. Demikian pula hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai

alpha cronbach sebesar 0,7656 lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti semua item pada variabel ini adalah reliabel.

d. Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Kepatuhan PKP

Hasil uji validitas dan reliabilitas yang diberikan kepada 30 responden tersebut hasilnya cukup valid dan reliabel. Berikut ini hasil pengolahan SPSS untuk variabel tingkat kepatuhan PKP tampak pada tabel 5.5 berikut ini.

Tabel 5.5
Validity and Reliability Analys _ Scale (Alpha) Variabel Y₂
Tingkat Kepatuhan PKP

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item -Total Correction	Aplha if Item Deleted	Kesimpulan	Kesimpulan
PATUH1	44,5000	20,1897	0,5730	0,7265	Valid	Reliabel
PATUH2	44,4667	20,1195	0,5746	0,7256	Valid	Reliabel
PATUH3	44,5000	20,6724	0,4251	0,7416	Valid	Reliabel
PATUH4	44,9000	20,9207	0,4183	0,7438	Valid	Reliabel
PATUH5	45,0000	19,4483	0,6355	0,7138	Valid	Reliabel
PATUH6	45,0333	19,1368	0,6761	0,7071	Valid	Reliabel

Sumber: Data diolah

Reliability Coefficients

N of Cases = 30,0

N of Items = 6

Alpha = ,7555

Dari hasil pengolahan data tersebut di atas, tampak bahwa variabel tingkat kepatuhan PKP terdiri dari enam item pertanyaan. Semua item (K3.1 – K3.6) dalam variabel ini mempunyai korelasi yang signifikan lebih besar dari 0,3; yaitu antara 0,4251 – 0,6761. Demikian pula hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *alpha cronbach* sebesar 0,7555 lebih besar dari 0,60. Hal ini berarti semua item pada variabel ini adalah reliabel.

5.3 Deskripsi Data Penelitian

Data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen dalam bentuk daftar pertanyaan, di mana daftar pertanyaan tersebut sudah dipilah antara data umum untuk menangkap karakteristik responden, dan bagian yang berkaitan dengan variabel-variabel penelitian. Bagian ke dua berisi tiga kelompok pertanyaan (K-1, K-2, dan K-3). Kelompok K-1 berkaitan dengan variabel X_1 tentang persepsi dan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan. Kelompok K-2 berkaitan dengan variabel Y_1 tentang tingkat kepuasan PKP, dan kelompok K-3 berkaitan dengan variabel Y_2 berkaitan dengan tingkat kepatuhan PKP.

Berikut tanggapan responden atas butir-butir pernyataan yang ada pada kuesioner tentang persepsi dan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan, tingkat kepuasan PKP, dan tingkat kepatuhan PKP.

Data yang terkumpul, menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel ini tampak di bawah ini.

5.3.1 Persepsi Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan

Daftar pertanyaan yang berkaitan dengan perolehan data tentang persepsi terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan terdiri dari 6 item pertanyaan yang diajukan kepada responden. Data yang terkumpul, menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel ini tampak pada tabel 5.6 berikut ini.

Tabel 5.6
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata
Tanggapan Responden tentang Persepsi

Pernyataan	Frekuensi Skor Jawaban					Total	Mean
	1	2	3	4	5		
Pegawai pajak menguasai peraturan perpajakan tentang PPN dan PPnBM sehingga mampu menangani semua masalah yang ada.	0	2	12	60	26	410	4,10
Pegawai pajak memberitahukan peraturan yang benar menurut UU dan Peraturan Perpajakan walaupun menguntungkan PKP yang sebelumnya tidak diketahui oleh PKP.	1	2	12	59	26	407	4,07
Pegawai pajak mampu memberikan penjelasan secara praktis dan sederhana dalam melayani PKP.	0	1	13	47	39	424	4,24
Pegawai pajak dalam melayani penyelesaian masalah perpajakan PKP tidak berbelit-belit	0	3	11	44	42	425	4,25
Pegawai pajak memberikan pelayanan perpajakan yang saya perlukan sesuai dengan prosedur standar.	0	1	18	47	34	414	4,14
Pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP.	0	1	1	49	49	446	4,46
JUMLAH	1	10	67	306	216	2526	25.26

Sumber: Data diolah (Lampiran 7.A)

Pada tabel 5.6, tampak bahwa persepsi PKP terhadap "pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP" mempunyai nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,46 yang berarti bahwa sebagian besar responden (PKP) mempersepsikan pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 4,07 terdapat pada pernyataan "pegawai pajak memberitahukan peraturan yang benar menurut UU dan Peraturan Perpajakan walaupun menguntungkan PKP yang sebelumnya tidak diketahui oleh PKP" yang berarti sebagian besar responden mempersepsikan bahwa pegawai pajak tidak memberitahukan peraturan yang benar menurut UU

dan Peraturan Perpajakan walaupun menguntungkan PKP yang sebelumnya tidak diketahui oleh PKP.

5.3.2 Harapan Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan perpajakan

Daftar pertanyaan yang berkaitan dengan perolehan data tentang harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan terdiri dari 6 item pertanyaan yang diajukan kepada responden. Data yang terkumpul, menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel ini tampak pada tabel 5.7 berikut ini.

Tabel 5.7
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata
Tanggapan Responden tentang Harapan

Pernyataan	Frekuensi Skor Jawaban					Total	Mean
	1	2	3	4	5		
Pegawai pajak menguasai peraturan perpajakan tentang PPN dan PPnBM sehingga mampu menangani semua masalah yang ada.	0	0	1	43	50	455	4,55
Pegawai pajak memberitahukan peraturan yang benar menurut UU dan Peraturan Perpajakan walaupun menguntungkan PKP yang sebelumnya tidak diketahui oleh PKP.	0	0	5	45	50	445	4,45
Pegawai pajak mampu memberikan penjelasan secara praktis dan sederhana dalam melayani PKP.	0	0	0	43	57	457	4,57
Pegawai pajak dalam melayani penyelesaian masalah perpajakan PKP tidak berbelit-belit	0	0	3	44	53	450	4,50
Pegawai pajak memberikan pelayanan perpajakan yang saya perlukan sesuai dengan prosedur standar.	0	0	6	51	43	437	4,37
Pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang bertubungan dengan PKP.	0	0	0	39	61	461	4,61
JUMLAH	0	0	14	222	264	2705	27,05

Sumber: Data diolah (Lampiran 7B)

Pada tabel 5.7, tampak bahwa harapan PKP terhadap "pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP" mempunyai nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,61 yang berarti bahwa sebagian besar responden (PKP) mengharapkan pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 4,37 terdapat pada pernyataan "pegawai pajak memberikan pelayanan perpajakan yang diperlukan saya sesuai dengan prosedur standar" yang berarti sebagian besar responden tidak mengharapkan bahwa pegawai pajak memberikan pelayanan perpajakan yang diperlukan PKP sesuai dengan prosedur standar.

5.3.3 Data Tingkat Kepuasan PKP (Y_1)

Daftar pertanyaan yang berkaitan dengan perolehan data tentang kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan PKP terdiri dari 15 item pertanyaan yang dikelompokkan menjadi lima dimensi, yaitu keandalan, daya tanggap, keyakinan, empati, dan fasilitas fisik. Secara substansial data yang dikumpulkan melalui daftar pertanyaan K-2 adalah apa yang dialami oleh PKP berkaitan dengan kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh pegawai KPP dan tingkat kepuasan PKP.

Data yang terkumpul, menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel ini tampak pada tabel 5.8 berikut ini.

Tabel 5.8
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata
Tanggapan Responden tentang Tingkat Kepuasan PKP

Pernyataan	Frekuensi Skor Jawaban					Total	Mean
	1	2	3	4	5		
Pegawai pajak akurat dalam penerapan peraturan perpajakan tentang PPN dan atau PPnBM.	0	3	21	45	21	394	3,94
Pegawai pajak memberikan pelayanan administrasi kepada PKP sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	0	2	28	50	20	388	3,88
Pegawai pajak dalam pemberian konfirmasi faktur pajak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.	1	1	20	58	20	395	3,95
Pegawai pajak senang hati dan antusias membantu PKP saat pengurusan proses restitusi PPN meskipun tanpa ada imbalan.	2	7	34	36	21	367	3,67
Pegawai pajak serius dan cepat tanggap atas masalah atau keluhan Pengusaha Kena Pajak.	0	4	44	33	19	367	3,67
Pegawai pajak menguasai peraturan perpajakan tentang mekanisme pengkreditan faktur pajak	0	0	2	63	17	397	3,97
Pegawai pajak bertindak ramah, sopan dan simpatik kepada PKP dalam pelayanan perpajakan tentang PPN dan atau PPnBM.	0	0	21	57	22	401	4,01
Pegawai pajak bersikap profesional dan cakap dalam memberikan pelayanan perpajakan secara menyeluruh dan tuntas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	0	3	14	60	23	403	4,03
Pegawai pajak selalu mudah dihubungi setiap saat jika dibutuhkan oleh PKP.	0	5	24	53	18	384	3,84
Pegawai pajak memberikan informasi yang jelas kepada PKP jika ada aturan atau ketentuan baru mengenai PPN dan PPnBM.	0	5	25	51	19	384	3,84
Pegawai pajak senantiasa memberikan penjelasan atas masalah tertentu (khusus) kepada PKP dengan benar.	0	3	28	55	14	380	3,80
Pegawai pajak memberikan pembinaan/							

penyuluhan kepada PKP secara baik dan teratur.	0	3	16	62	19	397	3,97
Pegawai pajak menggunakan peralatan dan perlengkapan yang memadai, ditunjang dengan penggunaan teknologi informasi yang tepat guna.	0	0	25	55	20	395	3,95
Pegawai pajak berpenampilan menarik saat bertugas di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).	0	1	41	45	13	370	3,70
Pegawai pajak memiliki sarana komunikasi yang layak dan memadai.	0	0	23	66	1	388	3,88
JUMLAH	3	37	366	789	267	5810	58,10

Sumber: Data diolah (Lampiran 7C)

Pada tabel 5.8, tampak bahwa tingkat kepuasan PKP terhadap "pegawai pajak bersikap profesional dan cakap dalam memberikan pelayanan perpajakan secara menyeluruh dan tuntas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan" mempunyai nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,03 yang berarti bahwa sebagian besar responden (PKP) menganggap kualitas pelayanan yang memberikan kepuasan PKP yaitu pegawai pajak bersikap profesional dan cakap dalam memberikan pelayanan perpajakan secara menyeluruh dan tuntas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,67 terdapat pada pernyataan "pegawai pajak senang hati dan antusias membantu PKP saat pengurusan proses restitusi PPN meskipun tanpa ada imbalan" yang berarti sebagian besar responden mengamati bahwa selama ini setiap ada pengajuan proses restitusi PPN pegawai pajak senang hati dan antusias membantu PKP namun mesti ada imbalan sebagai kompensasi atas penyelesaian proses restitusi PPN itu sendiri. Juga frekuensi skor terendah yang kedua sebesar 3,67 juga, yaitu terdapat pada pernyataan "pegawai pajak serius dan cepat tanggap atas masalah

atau keluhan PKP". Hal ini selayaknya menjadi perhatian pihak KPP karena dengan jika setiap masalah atau keluhan PKP tidak segera diselesaikan dengan tuntas akan menambah atau semakin menumpuknya beban pekerjaan bagi pegawai pajak, begitupun dengan PKP akan merasa pada posisi yang salah dikemudian hari jika masalah yang timbul sekarang tidak segera mendapatkan jawaban pemecahan masalahnya.

5.3.4 Data Tingkat Kepatuhan PKP (Y_2)

Daftar pertanyaan yang berkaitan dengan perolehan data tentang kepatuhan PKP terdiri dari 6 item pertanyaan. Secara substansial data yang dikumpulkan melalui daftar pertanyaan K-3 adalah berkaitan dengan kepatuhan PKP dalam hal mengisi formulir SPT PPN dan atau PPnBM, kebenaran perhitungan pajak terutang PPN dan atau PPnBM, ketepatanwaktuan dalam dal pelaporan SPT PPN dan atau PPnBM, serta kesukarelaan dalam menghitung dan menyetot PPN dan atau PPnBM tanpa ada tindakan pemaksaan.

Data yang terkumpul, menunjukkan bahwa rata-rata jawaban responden untuk variabel ini tampak pada tabel 5.9 berikut ini.

Tabel 5.9
Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata
Tanggapan Responden tentang Tingkat Kepatuhan PKP

Pernyataan	Frekuensi Skor Jawaban					Total	Mean
	1	2	3	4	5		
Mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN dan atau PPnBM dengan benar.	0	0	1	49	41	431	4,31
Mengisi formulir Surat Pemberitahuan							

(SPT) Tahunan PPN dan atau PPnBM dengan benar.	0	1	10	50	39	427	4,27
Melakukan perhitungan pajak terutang PPN dengan benar.	0	0	13	45	42	429	4,29
Tidak menerima STP atas denda keterlambatan penyerahan SPT Masa PPN.	1	13	17	52	17	371	3,71
Tidak menerima STP atas denda keterlambatan penyerahan SPT Tahunan PPN.	2	10	27	42	19	366	3,66
Dalam menghitung dan menyetor PPN dan PPnBM dilakukan secara sukarela tanpa ada tindakan pemaksaan.	0	2	29	46	23	390	3,90
JUMLAH	3	26	97	284	181	2414	24,14

Sumber: Data diolah (Lampiran 7D)

Pada tabel 5.9, tampak bahwa tingkat kepatuhan PKP dalam hal "mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) masa PPN dan atau PPnBM dengan benar" mempunyai nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,31 yang berarti bahwa sebagian besar responden (PKP) patuh dalam mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) masa PPN dan atau PPnBM dengan benar. Sedangkan rata-rata terendah sebesar 3,66 terdapat pada pernyataan "tidak menerima STP atas denda keterlambatan penyerahan SPT Tahunan PPN" yang berarti sebagian besar responden tidak patuh terhadap pelaporan SPT Tahunan PPN.

5.4 Analisis dan Hasil Penelitian

Sebelum dilakukan analisis data, maka semua jawaban dalam kuesioner diolah dan diuji validitas dan reliabilitasnya, berikut di bawah ini dideskripsikan hasil pengujian tersebut.

Pengujian validitas dimaksudkan untuk menguji seberapa jauh alat ukur yang dipergunakan telah dapat melakukan fungsi ukurnya, yaitu sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran. Dalam penelitian ini validitas diuji dengan menggunakan uji korelasi *Product Moment Pearson*. Dalam uji validitas dengan metode ini dilakukan dengan mengkorelasikan skor jawaban yang diperoleh masing-masing item dengan skor total dari keseluruhan item untuk masing-masing variabel. Tingkat signifikansi adalah 5% atau $r=0,3$. Adapun untuk pengujian reliabilitas data, dipergunakan nilai *alpha cronbach* $> 0,6$

5.4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan

Variabel persepsi terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan (X_1) terdiri dari 6 item pertanyaan. Semua item pertanyaan (K1-1 s/d K1-6) dalam variabel X_1 mempunyai korelasi yang signifikan lebih besar dari 0,3 yaitu antara 0,4871- 0,6956. Hal ini berarti semua item pada variabel X_1 adalah valid. Demikian juga hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 yaitu mencapai 0,7150 – 0,7495. Hal ini berarti semua item pada variabel X_1 adalah reliabel. Nilai-nilai korelasi dan alpha hasil perhitungan tampak pada tabel 5.10 berikut ini.

Tabel 5.10
Validity and Reliability Analys _ Scale (Alpha) Variabel X₁
Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item -Total Correction	Aplha if Item Deleted	Kesimpulan	Kesimpulan
PRS1	46,4200	27,2764	,4871	,7460	Valid	Reliabel
PRS2	46,4500	26,3308	,5620	,7341	Valid	Reliabel
PRS3	46,2800	26,0218	,6373	,7266	Valid	Reliabel
PRS4	46,2700	25,1890	,6956	,7150	Valid	Reliabel
PRS5	46,3800	26,1572	,5899	,7308	Valid	Reliabel
PRS6	46,0600	27,8145	,4963	,7495	Valid	Reliabel

Sumber: Data diolah

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 6

Alpha = ,7633

5.4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan

Variabel harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan (X₁) terdiri dari 6 item pertanyaan. Semua item per (K1-1 s/d K1-6) dalam variabel X₁ mempunyai korelasi yang signifikan lebih besar dari 0,3 yaitu antara 0,4530- 0,6589. Hal ini berarti semua item pada variabel X₁ adalah valid. Demikian juga hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 yaitu mencapai 0,7257 – 0,7533. Hal ini berarti semua item pada variabel X₁ adalah reliabel. Nilai-nilai korelasi dan alpha hasil perhitungan tampak pada tabel 5.11 berikut ini.

Tabel 5.11
Validity and Reliability Analys _ Scale (Alpha) Variabel X₁
Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item - Total Correction	Aplha if Item Deleted	Kesimpulan	Kesimpulan
HRP1	49,5500	16,0480	,6100	,7346	Valid	Reliabel
HRP2	49,6500	16,0278	,5227	,7401	Valid	Reliabel
HRP3	49,5300	15,9890	,6589	,7312	Valid	Reliabel
HRP4	49,6000	15,6364	,6573	,7257	Valid	Reliabel
HRP5	49,7300	15,5728	,6214	,7271	Valid	Reliabel
HRP6	49,4900	16,7979	,4530	,7533	Valid	Reliabel

Sumber: Data diolah

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 6

Alpha = ,7650

5.4.3 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Variabel Tingkat Kepuasan PKP

Berdasarkan hasil pengujian terhadap 15 item (K2.1-K2.15) dalam variabel Y₁ mempunyai korelasi yang signifikan lebih besar dari 0,3 yaitu antara 0,6007- 0,7978. Hal ini berarti semua item pada variabel X₁ adalah valid. Demikian juga hasil pengujian reliabilitas, diperoleh nilai *alpha cronbach* lebih besar dari 0,6 yaitu mencapai 0,7451 – 0,7540. Hal ini berarti semua item pada variabel Y₁ adalah reliabel. Nilai-nilai korelasi dan alpha hasil perhitungan tampak pada tabel 5.12 berikut ini

Tabel 5.13
Validity and Reliability Analys _ Scale (Alpha) Variabel Y₁
Tingkat Kepuasan PKP

Item	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item –Total Correction	Aplha if Item Deleted	Kesimpulan	Kesimpulan
Patuh1	43,9700	36,3526	,6217	,7464	Valid	Reliabel
Patuh2	44,0100	36,7777	,5313	,7531	Valid	Reliabel
Patuh3	43,9900	35,9898	,6266	,7436	Valid	Reliabel
Patuh4	44,5700	34,5708	,5612	,7389	Valid	Reliabel
Patuh5	44,6200	33,0663	,6855	,7200	Valid	Reliabel
Patuh6	44,3800	35,0865	,6490	,7361	Valid	Reliabel

Sumber: Data dioiah

Reliability Coefficients

N of Cases = 100,0

N of Items = 6

Alpha = ,7697

5.5 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki distribusi data normal atau mendekati normal. Analisis grafik melalui SPSS dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari data sesungguhnya dengan distribusi kumulatif dari distribusi normal. Demikian juga, hasil analisis statistik *one-sample Kolmogorov Smirnov test* menunjukkan nilai signifikansinya di atas 0,05 sehingga H_0 dinyatakan tidak dapat ditolak artinya model regresi ini memiliki distribusi normal.

Tabel 5.14
Hasil Uji Normalitas

Hipotesis	Hasil Kolmogorov-Smirnov	Signifikasi	Kesimpulan
1	0,267	0,05	H ₀ tidak dapat ditolak
2	0,172	0,05	H ₀ tidak dapat ditolak
3	0,752	0,05	H ₀ tidak dapat ditolak

Sumber: Data diolah (Lampiran 5)

2. Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji apakah dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode $t-1$ (sebelumnya). Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi digunakan uji Durbin-Watson (D-W), yaitu membandingkan hasil uji Durbin-Watson dengan tabel Durbin-Watson. Jika nilai D-W disekitar 2 ($du < D-W < 4-du$).

Tabel 5.15
Hasil Uji Autokorelasi

Hipotesis	Nilai DW	Dl	Du	Hasil	Keterangan
1	1,723	1,654	1,694	$1,694 < 1,723 < 2,306$	H ₀ tidak dapat ditolak (tidak ada auto positif/negatif)
2	2,073	1,654	1,694	$1,694 < 2,073 < 2,306$	H ₀ tidak dapat ditolak (tidak ada auto positif/negatif)
3	1,586	1,654	1,694	$0 < 1,586 < 1,654$	H ₀ tidak dapat ditolak (tidak ada auto positif)

Sumber: Data diolah (Lampiran 6A)

3. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas terjadi apabila varians kesalahan atau *error* dari model yang diamati meningkat atau menurun seiring dengan berubahnya satu atau lebih variabel bebas. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui gejala heteroskedastisitas adalah bantuan SPSS versi 11.5 melalui grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Hasil pengujiannya (lampiran 6A dan 6B) menunjukkan grafik *scatterplot* tidak ada pola yang jelas, serta titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

5.6 Analisis Model dan Pengujian Hipotesis

Analisis model dilakukan untuk pengujian hipotesis pertama karena pada bagian membandingkan antara persepsi dengan harapan PKP terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan.

5.6.1 Uji Binomial Persepsi dengan Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai

Pengujian hipotesis pertama ini diuji dengan menggunakan uji Binomial, di mana batasan nilai proporsi ditetapkan $P=65\%$ dan $Q=35\%$. Artinya dari 100 responden yang menjawab dalam penelitian ini diharapkan bahwa responden menjawab dengan skor jawaban 4 atau 5 dapat mencapai 65% atau lebih, baik frekuensi skor untuk persepsi maupun harapan.

Hasil pengolahan data dengan SPSS versi 11.5 diketahui ada beberapa nilai statistik yang menggambarkan karakteristik sebaran dari variabel (Tabel 5.16). Berdasarkan mean dan standar deviasi pada setiap item dapat diketahui bahwa pada item-item tersebut mempunyai rata-rata dengan keragaman yang relatif sama.

Tabel 5.16
Statistik Deskriptif untuk Persepsi

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
K1.1	100	4.1000	.67420	2.00	5.00	4.0000	4.0000	5.0000
K1.2	100	4.0700	.74203	1.00	5.00	4.0000	4.0000	5.0000
K1.3	100	4.2400	.71237	2.00	5.00	4.0000	4.0000	5.0000
K1.4	100	4.2500	.77035	2.00	5.00	4.0000	4.0000	5.0000
K1.5	100	4.1400	.73882	2.00	5.00	4.0000	4.0000	5.0000
K1.6	100	4.4600	.57595	2.00	5.00	4.0000	4.0000	5.0000

Sumber: data diolah

Nilai *percentiles* menunjukkan bahwa 75% data bernilai sebesar nilai *percentiles* 25th atau lebih. Dari hasil pengolahan data umumnya nilai *percentiles* 25th tiap-tiap variable sebesar 4, hal ini dapat diduga bahwa 65% data bernilai lebih dari 4 dan nilai rata-rata total sudah di atas 4, yaitu sebesar 4,21.

Tabel 5.17
Statistik Deskriptif untuk Harapan

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum	Percentiles		
						25th	50th (Median)	75th
K1.1	100	4.5500	.51981	3.00	5.00	4.0000	5.0000	5.0000
K1.2	100	4.4500	.59246	3.00	5.00	4.0000	4.5000	5.0000
K1.3	100	4.5700	.49757	4.00	5.00	4.0000	5.0000	5.0000
K1.4	100	4.5000	.55958	3.00	5.00	4.0000	5.0000	5.0000
K1.5	100	4.3700	.59722	3.00	5.00	4.0000	4.0000	5.0000
K1.6	100	4.6100	.49021	4.00	5.00	4.0000	5.0000	5.0000

Sumber: data diolah

Nilai *percentiles* menunjukkan bahwa 75% data bernilai sebesar nilai *percentiles* 25th atau lebih. Dari hasil pengolahan data umumnya nilai *percentiles* 25th tiap-tiap variable sebesar 4, hal ini dapat diduga bahwa 65% data bernilai lebih dari 4 dan nilai rata-rata total sudah di atas 4, yaitu sebesar 4,51.

Untuk menguji hipotesis pertama, perlu dirumuskan hipotesis nol dan hipotesis alternatif, sebagai berikut:

$H_0 : (P_1 > 65\% \text{ Persepsi}) < (P_1 > 65\% \text{ Harapan})$

(Berarti tingkat kualitas kerja pegawai yang dipersepsikan (*perceived*) tidak sesuai dengan yang diharapkan)

$H_a : (P_1 > 65\% \text{ Persepsi}) > (P_1 > 65\% \text{ Harapan})$

(Berarti tingkat kualitas kerja pegawai yang dipersepsikan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan)

Dari 6 item yang diproses dalam pengolahan data, hasil uji binomial untuk persepsi (Tabel 5.18) menunjukkan bahwa tidak terdapat yang nilai $p < 65\%$. Ini berarti bahwa keenam item bisa diolah lebih lanjut.

Tabel 5.18
Hasil Uji Binomial
Persepsi

Binomial Test

		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
K1.1	Group 1	≤ 3	14	.14	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	86	.86		
	Total		100	1.00		
K1.2	Group 1	≤ 3	15	.15	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	85	.85		
	Total		100	1.00		
K1.3	Group 1	≤ 3	14	.14	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	86	.86		
	Total		100	1.00		
K1.4	Group 1	≤ 3	14	.14	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	86	.86		
	Total		100	1.00		
K1.5	Group 1	≤ 3	19	.19	.35	.001 ^a
	Group 2	> 3	81	.81		
	Total		100	1.00		
K1.6	Group 1	≤ 3	2	.02	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	98	.98		
	Total		100	1.00		

a. Alternative hypothesis states that the proportion of cases in the first group $P < .35$.

b. Based on Z Approximation.

c. The proportion of first group in total, $P=87\%$

Sumber: data diolah

Begitupun dengan 6 item yang diproses dalam pengolahan data, hasil uji binomial untuk harapan (Tabel 5.19) menunjukkan bahwa tidak terdapat yang nilai $p < 65\%$. Ini berarti bahwa keenam item bisa diolah lebih lanjut.

Tabel 5.19
Hasil Uji Binomial
Harapan

Binomial Test

		Category	N	Observed Prop.	Test Prop.	Asymp. Sig. (1-tailed)
K1.1	Group 1	<= 3	1	.01	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	99	.99		
	Total		100	1.00		
K1.2	Group 1	<= 3	5	.05	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	95	.95		
	Total		100	1.00		
K1.3	Group 1	<= 3	0	.00	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	100	1.00		
	Total		100	1.00		
K1.4	Group 1	<= 3	3	.03	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	97	.97		
	Total		100	1.00		
K1.5	Group 1	<= 3	6	.06	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	94	.94		
	Total		100	1.00		
K1.6	Group 1	<= 3	0	.00	.35	.000 ^a
	Group 2	> 3	100	1.00		
	Total		100	1.00		

a. Alternative hypothesis states that the proportion of cases in the first group < .35.

b. Based on Z Approximation.

c. The proportion of first group in total, P=97,5%

Sumber: Data diolah

Hasil tes menunjukkan nilai P_1 persepsi adalah $(522/6) = 87\%$ atau nilai $Q (1-P_1)$ adalah 13%, sedangkan untuk nilai P_1 harapan adalah $(585/6) = 97,5\%$ atau nilai $Q (1- P_1)$ adalah 2,5%. Dengan demikian hipotesis nol gagal ditolak. Artinya Tingkat kualitas kerja yang dipersepsikan (*perceived*) tidak sesuai dengan yang diharapkan (*expected*) PKP, atau dengan kata lain belum memenuhi harapan para PKP.

Selanjutnya dengan menghitung frekuensi skor jawaban dari masing-masing persepsi dan harapan akan dapat diketahui rata-rata skor antara persepsi dengan harapan yang kemudian bisa mengukur kesenjangan atau gap antara persepsi dengan harapan PKP terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan, maka dihitung dari perbandingan frekuensi skor jawaban untuk persepsi dan harapan, seperti tampak dalam tabel 5.20 berikut ini.

Tabel 5.20
Perhitungan Gap Persepsi dengan Harapan

No.	Item Petanyaan	Frekuensi Skor Jawaban					Mean Persepsi
		1	2	3	4	5	
1	kecakapan dan pengetahuan	0	2	12	60	26	4.10
2	Jujur	1	2	12	59	26	4.07
3	Lugas	0	1	13	47	39	4.24
4	Efisien	0	3	11	44	42	4.25
5	Professional	0	1	18	47	34	4.14
6	dapat dipercaya	0	1	1	49	49	4.46
	Jumlah frekuensi	1	10	67	306	216	25.26
	Prosentase	0%	2%	11%	51%	36%	
	Rata-rata skor item : 4,21						

Sambungan

No.	Item Petanyaan	Frekuensi Skor Jawaban					Mean Harapan	Gap Skor
		1	2	3	4	5		
1	kecakapan dan pengetahuan	0	0	1	43	50	4.55	-0.45
2	Jujur	0	0	5	45	50	4.45	-0.38
3	Lugas	0	0	0	43	57	4.57	-0.33
4	Efisien	0	0	3	44	53	4.50	-0.25
5	Professional	0	0	6	51	43	4.37	-0.23
6	dapat dipercaya	0	0	0	39	61	4.61	-0.15
	Jumlah frekuensi	0	0	15	265	314	27.05	-1.79
	Prosentase	0%	0%	3%	44%	53%		
	Rata-rata skor item : 4,50							
	Gap tingkat kualitas kerja: -0.29							

Sumber: Data diolah (Lampiran 7 A dan 7B)

Pada tabel 5.20 menunjukkan bahwa tingkat kualitas kerja pegawai dipersepsikan oleh PKP pada item “dapat dipercaya” merupakan skor tertinggi dengan rata-rata skor 4,46. Sedangkan persepsi terendah yaitu pada item “jujur” yang terletak pada skor rata-rata 4,07. Secara umum responden terbanyak (51%) mempersepsikan tingkat kualitas kerja pegawai ini berada pada skala (4) dan (87%) pada skala (4) sampai (5), serta skala rata-rata responden pada posisi 4,27. Sedangkan dua kategori skor tertinggi adalah (87%), berarti tingkat kualitas kerja pegawai termasuk kategori cukup.

Pada bagian harapan PKP terhadap tingkat kualitas kerja pegawai seperti tampak pada tabel 5.20, tampak bahwa harapan tertinggi PKP adalah pada item “dapat dipercaya” dengan skala rata-rata 4,61 dan harapan terendah pada item “profesional” yaitu pada skala rata-rata 4,37. Kesenjangan atau gap antara

persepsi dengan harapan yang terbesar adalah pada item “kecakapan dan pengetahuan” dengan gap skor -0,45.

Secara umum responden terbanyak (53%) mengharapkan atribut ini berada pada skala 5 dengan jumlah frekuensi 314 dan (97%) pada skala (4) sampai skala (5). Skala rata-rata seluruh responden pada posisi 4,50.

Berdasarkan perhitungan dalam tabulasi tersebut, maka dapat diketahui tingkat gap total tingkat kualitas kerja pegawai yang terjadi yaitu sebesar $(4,50 - 4,21) = -0,29$ skor. Dengan demikian tingkat kualitas kerja pegawai atau *job quality rate* pada tingkat kualitas kerja pegawai ini adalah $(4,21 / 4,50) \times 100\% = 93,56\%$. Artinya bahwa tingkat kualitas kerja pegawai mencapai 93,56% dari harapan PKP pada tingkat kualitas kerja pegawai.

Berdasarkan analisa data tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan sudah baik, tetapi perlu prioritas item “kejujuran” seiring dengan harapan PKP. Item “kecakapan dan pengetahuan” masih perlu ditingkatkan lagi karena item ini memiliki nilai *gap* paling besar antara persepsi dengan harapan PKP. Item-item yang lain juga masih perlu ditingkatkan di dalam variabel tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan.

Secara umum tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan di KPP Sidoarjo belum mampu memenuhi harapan PKP. Selain dengan perhitungan dalam tabulasi tersebut di atas, dapat juga dengan menggunakan formula :

$$Q = Pp - Ep$$

Keterangan:

Q = gap *job quality rate*

Pp = Rata-rata skor persepsi (*perceived*)

Ep = Rata-rata skor harapan (*expected*)

maka akan diperoleh gap *Job Quality Rate* pada KPP Sidoarjo secara umum sebesar -0,29. Artinya dari lima skala semantik terdapat perbedaan sebesar -0,29 skala antara persepsi dengan harapan PKP terhadap tingkat kualitas kerja pegawai KPP Sidoarjo. Performansi tingkat kualitas kerja dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$SP = \frac{Pp}{Ep} \times 100\%$$

keterangan:

SP = tingkat performansi

Pp = Rata-rata skor persepsi (*perceived*)

Ep = Rata-rata skor harapan (*expected*)

Diperoleh tingkat performansi tingkat kualitas kerja pegawai KPP Sidoarjo secara umum sebesar 93,56%. Artinya performansi tingkat kualitas kerja pegawai KPP Sidoarjo terletak pada 93,56% dari harapan PKP.

Dengan demikian hipotesis nol gagal ditolak. Artinya tingkat kualitas kerja yang dipersepsikan (*perceived*) tidak sesuai dengan yang diharapkan (*expected*) PKP, atau dengan kata lain belum memenuhi harapan ideal PKP.

Tolak H_0 jika nilai Sig.cor $< \alpha$
 Terima H_0 jika nilai Sig.cor $> \alpha$

Tabel 5.22
 Uji Korelasi Linieritas Variabel Gap Persepsi dengan Harapan

Keterangan	Variabel	Persepsi	Harapan
Pearson Correlation	Kepuasan	1.000	0.076
	Gap P-H	0.076	1.000
Significan (1-tailed)	Kepuasan	-	0.225
	Gap P-H	0.225	-
N	Kepuasan	100	100
	Gap P-H	100	100

Sumber: Data diolah (Lampiran 6A)

Dari hasil *output* pengolahan data dan dengan menggunakan $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak, yang berarti ada korelasi antara gap dengan tingkat kepuasan PKP.

a) Uji t

Untuk menguji pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dalam analisis regresi digunakan uji t. Adapun hasil uji t diperoleh sebagai berikut:

Tabel 5.23
 Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Gap Persepsi dengan Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan PKP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.894	.059		66.061	.000
	gap	0.070	.092	.076	.759	.450

a. Dependent Variable: rtpuas

Sumber: Data diolah (Lampiran 6A)

Tabel 5.24
 Hasil Uji F dan Adjusted R Square Kepuasan = f (gap P-H)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.076 ^a	.006	-.004	.52170

a. Predictors: (Constant), gap

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.157	1	.157	.576	.450 ^a
	Residual	26.673	98	.272		
	Total	26.830	99			

a. Predictors: (Constant), gap

b. Dependent Variable: rtpuas

Sumber: Data diolah (Lampiran 6A)

Dengan menggunakan $\alpha = 5\%$, hasil uji F pada tabel 5.24, diperoleh F hitung sebesar 0,576 dengan tingkat signifikansi 0,450. karena tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05, berarti hipotesis nol, yang menyatakan bahwa gap persepsi dengan harapan PKP terhadap tingkat kepuasan PKP tidak dapat ditolak, sehingga hipotesis alternatif ditolak. Hal ini berarti gap persepsi dengan harapan PKP tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP.

Selanjutnya berdasarkan hasil *adjusted R square* diperoleh sebesar 0,004 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan PKP sebagai variabel dependen hanya dijelaskan oleh variabel gap persepsi dengan harapan sebesar 0,4%. Dengan kata lain, bahwa 0,4% perubahan variabel tingkat kepuasan disebabkan oleh perubahan variabel gap persepsi dengan harapan, sedangkan sisanya 99,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ikut diteliti.

5.6.3 Analisis Regresi Pengujian Hipotesis 3

Bentuk persamaan dari hipotesis 3 yaitu:

$$Y_2 = \beta_0 + \beta_1 Y_1 + e$$

Sebelum ditunjukkan model regresi linier, dilakukan sebuah konfirmasi dengan mendeskripsikan setiap variabel dengan beberapa nilai statistik untuk mengetahui karakteristik variabel tersebut yang akan digunakan dalam model. Berdasarkan *mean* dan standar deviasi pada setiap variabel bahwa pada variabel-variabel tersebut mempunyai rata-rata dan keragaman yang relatif sama.

Tabel 5.25
Statistik Deskriptif Tingkat Kepuasan Terhadap Tingkat Kepatuhan

Variabel	Mean	Standar Deviasi	N
Kepatuhan PKP	4.0239	0.53758	100
Kepuasan PKP	3.8728	0.52058	100

Sumber: Data diolah (Lampiran 6B)

Selanjutnya untuk mengetahui seberapa besar hubungan linier variabel independen (Y_1) yaitu tingkat kepuasan PKP terhadap variabel dependen (Y_2) yaitu tingkat kepatuhan PKP, dilakukan uji Linieritas Variabel.

Hipotesis dalam uji korelasi adalah sebagai berikut:

$H_0 : \rho = 0$ (tidak terdapat korelasi pada variabel yang dibandingkan)

$H_a : \rho \neq 0$ (Terdapat korelasi pada variabel yang dibandingkan)

Selanjutnya kriteria dalam pengambilan keputusan uji korelasi yaitu mengambil suatu nilai α (probabilitas kesalahan dalam menolak H_0) yang telah ditentukan, maka:

Tolak H_0 jika nilai Sig.cor < α

Terima H_0 jika nilai Sig.cor > α

Tabel 5.26
Uji Korelasi Linieritas Variabel Y_1 dengan Y_2

Keterangan	Variabel	Patuh	Puas
Pearson Correlation	Patuh	1.000	0.298
	Puas	0.298	1.000
Significan (1-tailed)	Patuh	-	0.001
	Puas	0.001	-
N	Patuh	100	100
	Puas	100	100

Sumber: Data diolah

Dari hasil *output* pengolahan data dan dengan menggunakan $\alpha = 5\%$, maka H_0 ditolak, yang berarti ada korelasi antara tingkat kepuasan dengan tingkat kepatuhan.

a) Uji t

Untuk menguji pengaruh variabel independen dalam memprediksi variabel dependen dalam analisis regresi digunakan uji t. Adapun hasil uji t diperoleh sebagai berikut:

Tabel 5.27
Analisis Regresi Sederhana Pengaruh Tingkat Kepuasan PKP Terhadap Tingkat Kepatuhan PKP

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.831	.389		7.277	.000
	kepuasan	.308	.100	.298	3.093	.003

a. Dependent Variable: rpatuh

Sumber: Data diolah (Lampiran 6B)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier tersebut maka diperoleh persamaan regresi pengaruh persepsi terhadap harapan sebagai berikut $Y_2 = 2,831 + 0,308Y_1$. Dari tabel 5.27 dapat diketahui bahwa:

- Hasil estimasi β_0 (*constant*) adalah sebesar 2.831 dan nilai $\text{sig.t} = 0,00 < \alpha$ adalah valid dalam model regresi sederhana.
- Hasil estimasi β_1 adalah sebesar 0,308 dan nilai $\text{sig.t} = 0,00 < \alpha$ adalah valid dalam model regresi sederhana.

Hipotesis yang diuji dirumuskan sebagai berikut:

$H_0 : \beta_1 = 0$ (Tingkat kepuasan PKP tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan PKP)

$H_0 : \beta_1 \neq 0$ (Tingkat kepuasan PKP berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kepatuhan PKP)

Dengan menggunakan $\alpha = 5\%$, maka berdasarkan pada tabel 5.27, di mana $\text{sig.t } 0,003 < 0,05$ maka H_0 ditolak, yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan tingkat kepuasan PKP terhadap tingkat kepatuhan PKP.

b) Uji F (Anova)

Uji F (Anova) yang digunakan hanya pada model regresi linier sederhana dengan variabel independen Y_1 . Hasil uji F tampak pada tabel 5.28 berikut ini.

Tabel 5.28
Hasil Uji F dan Adjusted R Square Kepatuhan = f (Kepuasan)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.298 ^a	.089	.080	.51572

a. Predictors: (Constant), rtpuas

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.545	1	2.545	9.570	.003 ^a
	Residual	26.065	98	.266		
	Total	28.610	99			

a. Predictors: (Constant), rtpuas

b. Dependent Variable: rtpatuh

Sumber: Data diolah (Lampiran 6B)

Dengan menggunakan $\alpha = 5\%$, hasil uji F pada tabel 5.28, diperoleh F hitung sebesar 9,570 dengan tingkat signifikansi 0,003. karena tingkat signifikansinya lebih kecil dari 0,05, berarti hipotesis nol, yang menyatakan bahwa tingkat kepuasan PKP tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP ditolak, sehingga hipotesis alternatif diterima. Hal ini berarti tingkat kepuasan PKP mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP.

Selanjutnya berdasarkan hasil *adjusted R square* diperoleh sebesar 0,080, menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan sebagai variabel dependen hanya dijelaskan oleh variabel tingkat kepuasan sebesar 8%. Dengan kata lain, bahwa 8% perubahan variabel tingkat kepatuhan disebabkan oleh perubahan variabel

tingkat kepuasan, sedangkan sisanya 92% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ikut diteliti.

BAB 6

PEMBAHASAN

Pada bagian ini akan dibahas analisis terhadap hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya. Pembahasan dilakukan berdasarkan pada temuan empiris pada Bab 5 maupun teori dan penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang dilakukan ini. Ada 3 hipotesis yang diuji. Hasil hipotesis pertama tidak terbukti, hal ini berarti persepsi PKP terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan tidak sesuai dengan harapan PKP. Selanjutnya dalam pengujian hipotesis kedua terbukti, namun munculnya kesenjangan atau gap antara persepsi dengan harapan PKP tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP. Dalam hipotesis ketiga terbukti juga, bahwa tingkat kepuasan PKP berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan PKP.

Pada bab 6 ini dilakukan pembahasan secara mendalam terhadap temuan-temuan dan hasil-hasil penelitian serta hasil pengujian hipotesis

6.1 Persepsi dan Harapan PKP Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai

Hipotesis yang diajukan adalah, "Tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang dipersepsikan (*perceived*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected*) oleh Pengusaha Kena Pajak", ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan. Data hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk ($P_1 > 65\%$ persepsi) < ($P_1 > 65\%$ harapan), sehingga hipotesis pertama tidak terbukti.

Dengan tidak terbuktinya hipotesis pertama, mengandung pengertian

bahwa pada saat ini tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan belum dapat memenuhi harapan PKP. Para PKP memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan sehingga PKP merasa dipermudah dan dilayani dengan seoptimal mungkin dengan biaya yang relatif murah serta tidak berbelit-belit dan tentunya dengan sikap profesionalisme yang ditunjukkan oleh masing-masing pegawai pajak tersebut. Hal yang lebih penting yaitu menyangkut kerahasiaan data yang berhubungan dengan kondisi PKP yang harus tetap terjaga.

Hasil persepsi PKP terhadap pegawai pajak yang mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP cukup bagus, yang berarti bahwa sebagian besar responden (PKP) mempersepsikan pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP. Sedangkan persepsi PKP bahwa pegawai pajak tidak memberitahukan peraturan yang benar menurut UU dan Peraturan Perpajakan walaupun menguntungkan PKP yang sebelumnya tidak diketahui oleh PKP.

Di sisi lain, tentang harapan PKP yaitu mengharapkan pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP. Namun harapan PKP terhadap pegawai pajak memberikan pelayanan perpajakan yang diperlukan sesuai dengan prosedur standar masih rendah, mungkin hal ini disebabkan belum adanya keterbukaan dari kedua belah pihak, sehingga mungkin lebih banyak melalui jalur pintas untuk mencapai maksud dan tujuan yang ingin dicapai oleh PKP.

Realita menunjukkan bahwa perlunya sosialisasi tentang peraturan perpajakan khususnya yang menyangkut PPN dan PPhBM ini, karena suka tidak suka ataupun mau tidak mau, bahwa seiring dengan banyaknya tatacara dan aturan ketentuan formal yang sudah mengalami banyak perubahan, apalagi dengan adanya ketentuan baru dibidang PPN yaitu penggunaan teknologi informasi berupa pelaporan pajak melalui *e-SPT* bagi PKP yang menerbitkan faktur pajak melebihi 30 buah faktur dalam sebulan, selain itu juga, pemakaian fasilitas internet bagi PKP yang telah melakukan pemusatan terutang PPN dengan menggunakan *e-filing* dalam pelaporan perpajakannya, hal tersebut telah mendorong semua pihak untuk bersama-sama melakukan penyesuaian sehingga maksud dari regulator pajak dalam hal ini DJP untuk meningkatkan administrasi perpajakan bisa lebih optimal dapat terwujud.

Dari beberapa komentar berupa saran dan tanggapan para responden PKP tentang tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan, bahwa mereka menghendaki pelayanan yang profesional, praktis dan dengan biaya yang relatif murah. Selain itu juga, ada yang mengharapkan bahwa sangat perlunya suatu bentuk penyuluhan secara teratur dari KPP sehingga para PKP akan memahami maksud dan tujuan dari aturan dan tatacara yang baru tentang pelaksanaan PPN.

Menurut paradigma ketidaksesuaian pengharapan (*expectancy disconfirmation paradigm*) bahwa kepuasan terjadi bila produk atau layanan jasa sesuai atau melebihi pengharapan pelanggan atas produk atau layanan jasa tersebut (Schnaars, 1991: 309) dalam Lasmana (2004). Dalam penelitian ini,

timbul suatu kesenjangan atau gap antara persepsi dengan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan sebesar -0,29, hal ini menunjukkan masih belum terwujudkannya harapan-harapan PKP atas tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan.

Harapan yang tidak terpenuhi menimbulkan ketidakpuasan, di mana ketidakpuasan ini dapat menjadi pemicu terhadap ketidakpatuhan. Kantor Pelayanan Pajak harus terus berupaya untuk meningkatkan profesionalisme pegawainya, *skill* yang memadai, selalu bertekad penuh untuk memberikan pelayanan kepada PKP khususnya, mampu menguasai/memahami peraturan perpajakan tentang PPN dan atau PPnBM yang berlaku termasuk tatacara dan prosedural perhitungan, penyetoran dan pelaporannya, sehingga dari kemampuan dan kualitas kerja pegawai yang handal diharapkan dapat memberikan penjelasan kepada PKP secara praktis dan sederhana, dan yang terpenting bahwa sesungguhnya pegawai pajak mempunyai tanggung jawab moral untuk senantiasa memberitahukan peraturan yang benar menurut UU dan peraturan perpajakan walaupun menguntungkan PKP yang memang sebelumnya tidak diketahui oleh PKP.

Aparat pajak harus dapat menghilangkan kesan bahwa DJP kurang sensitif terhadap aspirasi masyarakat, tidak transparan, dan cenderung arogan. Demikian juga dengan adanya pendapat masyarakat baik kualitas maupun cara kerja aparat DJP tidak profesional, cenderung arogan, dan mengandalkan kekuasaan diperkuat dengan adanya kenyataan menunjukkan aparat DJP cenderung mempersulit proses

yang seharusnya mudah dan sederhana (kurangnya jiwa pelayanan dan pencapaian kepuasan pelanggan) Nasucha (2004: 277)

Akhirnya, dari pembahasan pada bagian persepsi dan harapan PKP terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan ini, diharapkan bahwa persepsi yang ada seharusnya dapat melebihi harapan-harapan PKP sehingga timbul rasa kepuasan pada PKP. Apabila tingkat kualitas kerja pegawai yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka tingkat kualitas kerja pegawai dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika tingkat kualitas kerja pegawai yang diterima melampaui harapan PKP, maka tingkat kualitas kerja pegawai yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika tingkat kualitas kerja pegawai yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik tidaknya tingkat kualitas kerja tergantung kepada kemampuan atau *skill* pegawai memberikan jasa atau pelayanan dalam memenuhi harapan PKP secara konsisten.

6.2 Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan dan Tingkat Kepuasan PKP

Hasil pengujian hipotesis kedua jika dikaitkan dengan hasil pengujian hipotesis pertama dapat menjadi masukan yang baik dalam menciptakan tingkat kepuasan PKP. Dalam model yang dihasilkan, menyatakan bahwa kualitas kerja pegawai yang baik akan meningkatkan kepuasan PKP. Jika hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa tingkat kualitas kerja pegawai belum sesuai

dengan harapan PKP, dalam arti terjadinya kesenjangan atau gap, di mana gap yang timbul sebesar -0,29, maka pihak KPP harus lebih meningkatkan kualitas kerja pegawainya.

Berdasarkan hasil uji F menyatakan bahwa variabel gap persepsi dengan harapan tersebut hanya mampu menjelaskan variabel tingkat kepuasan PKP sebesar 0,4%, artinya banyak sekali faktor di luar model atau sekitar 99,6% yang mempengaruhi tingkat kepuasan PKP.

Hasil kualitas pelayanan yang memuaskan yaitu jika pegawai pajak bersikap profesional dan cakap dalam memberikan pelayanan perpajakan secara menyeluruh dan tuntas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sedangkan yang menyebabkan munculnya ketidakpuasan PKP yaitu jika pegawai pajak senang hati dan antusias membantu PKP saat pengurusan proses restitusi PPN dan adanya imbalan yang harus diberikan PKP kepada pegawai pegawai pajak sebagai kompensasi atas penyelesaian proses restitusi PPN itu sendiri. Juga hal yang membuat ketidakpuasan PKP yaitu pegawai pajak tidak serius dan tidak cepat tanggap atas masalah atau keluhan PKP. Hal ini selayaknya menjadi perhatian pihak KPP karena dengan jika setiap masalah atau keluhan PKP tidak segera diselesaikan dengan tuntas akan menambah atau semakin menumpuknya beban pekerjaan bagi pegawai pajak, begitupun dengan PKP akan merasa pada posisi yang salah dikemudian hari jika masalah yang timbul sekarang tidak segera mendapatkan respon jalan alternatif pemecahan masalahnya.

Realita menunjukkan bahwa dengan sikap profesional dan cakap dalam memberikan pelayanan perpajakan secara menyeluruh dan tuntas sesuai dengan

prosedur yang ditetapkan, hal ini akan memberikan suatu kontribusi berupa efisien dalam pelayanan perpajakan dan dapat mencapai tujuan dari pelayanan perpajakan itu sendiri, di pihak PKP pun akan merasa bahwa kepentingannya akan dapat diperhatikan karena semua pelayanan akan diberikan dengan prosedur standar.

Dari beberapa komentar berupa saran dan tanggapan para responden PKP tentang kualitas pelayanan, bahwa mereka sudah merasa senang dengan adanya pembagian loket tiap-tiap jenis pajak sehingga tidak menunggu lama dan tidak mengantri panjang, namun ada juga yang mengatakan bahwa sering terjadi perbedaan pendapat antara pihak PKP dengan pegawai pajak dalam mencari solusi atas permasalahan yang ada. Di sisi lain, dengan adanya ketentuan baru lagi bagi PKP yang melaporkan PPN melalui fasilitas e-SPT bisa lebih cepat lagi, namun demikian terkadang terjadi gangguan berupa data disk yang salah input ataupun tidak bisa dibaca saat pelaporan di KPP.

Ke depan bahwa hendaknya, dalam setiap pemberian pelayanan perpajakan, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) dituntut untuk memberikan pelayanan prima yang berkualitas (*service excellent*). Pelayanan prima yang diberikan oleh KPP kepada masyarakat mencerminkan bahwa aparatur negara, dalam hal ini Direktorat Jenderal Pajak (DJP), harus mampu mengantisipasi perubahan-perubahan yang berorientasi lebih kepada pelayanan daripada berorientasi kekuasaan dan kewenangan serta memperlakukan PKP sebagai pelanggan yang harus dilayani, bukannya pegawai pajak yang harus selalu dilayani (Osborne & Gaebler, 1990: 19-20) dalam Sari (1995), karena sesungguhnya pegawai pajak

adalah pelayan publik yang senantiasa harus berlandaskan pada prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana diatur dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan prima perpajakan yang diberikan kepada masyarakat akan memotivasi PKP untuk membayar pajaknya dengan sukarela kepada negara dan digunakan sebaik-baiknya oleh Pemerintah.

Sistem administrasi perpajakan yang baik merupakan faktor kunci keberhasilan pelaksanaan kebijakan perpajakan. Kepatuhan pajak akan meningkat jika ada kepercayaan masyarakat terhadap integritas administrasi perpajakan sebagai sarana menyejahterakan rakyat. Pada dasarnya bahwa keberhasilan Kantor Pelayanan Pajak memberikan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Untuk itu, harus didukung dengan proses yang berkualitas, organisasi yang tepat dan kepemimpinan yang kuat dalam komitmen, Boediono (2003: 154).

Kepuasan Pengusaha Kena Pajak atau ketidakpuasannya dapat menjadi refleksi kinerja Kantor Pelayanan Pajak. Di mana secara umum, kepuasan dan ketidakpuasan tersebut merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*) dengan kenyataan (*perceived*).

6.3 Tingkat Kepuasan PKP dan Tingkat Kepatuhan PKP

Hasil pengujian hipotesis ini jika dikaitkan dengan hasil pengujian hipotesis kedua dapat menjadi masukan yang baik dalam menciptakan tingkat kepatuhan PKP. Terbuktinya hipotesis ini mengandung pengertian, bahwa timbulnya kepuasan pada PKP berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan PKP. Hasil uji t menyatakan, bahwa tingkat kepatuhan PKP berkorelasi positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan PKP. Akan tetapi, hasil uji F menyatakan bahwa variabel tingkat kepuasan tersebut hanya mampu menjelaskan variabel tingkat kepatuhan PKP sebesar 8%, artinya banyak sekali faktor di luar model atau sekitar 92% yang mempengaruhi tingkat kepatuhan PKP. Pada realitanya mengapa orang tidak patuh membayar pajak? Sepertinya memang akan banyak faktor yang dapat menjadi penyebab ketidakpatuhan terhadap kewajiban perpajakan.

Tingkat kepatuhan PKP yang paling baik yaitu dalam hal mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) masa PPN dan atau PPnBM dengan benar. Sedangkan kepatuhan yang kurang baik yaitu tidak menerima STP atas denda keterlambatan penyerahan SPT Tahunan PPN, yang berarti sebagian besar responden tidak patuh terhadap pelaporan SPT Tahunan PPN.

Realita menunjukkan bahwa dengan diawali kebenaran dalam pengisian SPT masa PPN dan atau PPnBM merupakan perwujudan dari PKP untuk dapat melaksanakan administrasi perpajakan khususnya dalam bidang PPN. Araujo (1985) dalam Nasucha (2004: 134) berpendapat bahwa yang mendorong WP patuh memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu dan sukarela, karena

adanya pengelolaan pajak yang efisien. Agar suatu sistem perpajakan berjalan efektif, mayoritas WP harus patuh terhadapnya. Banyak WP yang sebenarnya bersedia untuk menjadi WP yang patuh, tetapi terhambat oleh ketidaktahuan WP tersebut untuk memenuhi kewajibannya.

BAB 7

PENUTUP

Bab ini merupakan kesimpulan dari pembahasan atas hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan penulis. Selain itu, dalam bab ini juga disampaikan saran-saran yang berupa masukan kepada DJP dalam hal ini instansi Kantor Pelayanan Pajak dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan secara optimal, hal ini juga sejalan dengan reformasi perpajakan yaitu dalam bidang administrasi layanan kepada PKP khususnya, dan para Wajib Pajak pada umumnya. Hal tersebut merupakan upaya meningkatkan administrasi perpajakan yang modern dan kualitas pelayanan prima.

7.1 Kesimpulan

Hasil penelitian secara kuantitatif berdasarkan analisis regresi sederhana atas 100 responden Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Barat diperoleh beberapa kesimpulan yang dapat penulis uraikan yaitu sebagai berikut:

1. Hipotesis pertama tidak terbukti, yang berarti bahwa pada saat ini tingkat kualitas kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan belum dapat memenuhi harapan PKP. Para PKP memiliki harapan yang sangat tinggi terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan sehingga PKP merasa dipermudah dan dilayani dengan seoptimal mungkin dengan biaya yang relatif murah serta tidak berbelit-belit dan dengan sikap

profesionalisme yang ditunjukkan oleh setiap pegawai pajak pada KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat.

2. Hipotesis kedua juga tidak terbukti, dimana variabel gap persepsi dengan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai tidak memiliki korelasi yang sangat kuat dan signifikan dengan tingkat kepuasan PKP. Jika hasil pengujian hipotesis pertama menyatakan bahwa tingkat kualitas kerja pegawai belum sesuai dengan harapan PKP, dalam arti terjadinya kesenjangan atau gap. Pada hipotesis kedua ini, kegagalan menolak H_0 mengandung pengertian, bahwa timbulnya gap persepsi dengan harapan $-0,29$ tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP. Hasil uji t menyatakan, bahwa tingkat kepuasan PKP berkorelasi negatif dengan gap antara persepsi dengan harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan. Akan tetapi, hasil uji F menyatakan bahwa variabel gap persepsi dengan harapan tersebut hanya mampu menjelaskan variabel tingkat kepuasan PKP sebesar $0,4\%$, artinya banyak sekali faktor di luar model atau sekitar $99,6\%$ yang mempengaruhi tingkat kepuasan PKP.
3. Hipotesis ketiga terbukti, artinya tingkat kepuasan PKP berkorelasi positif dan signifikan terhadap tingkat kepatuhan PKP. Tingkat kepuasan PKP berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan PKP. Namun tingkat kepuasan PKP hanya dapat menjelaskan sekitar 8% perubahan tingkat kepatuhan PKP. Pada realitanya mengapa orang tidak patuh membayar pajak, sepertinya memang akan banyak faktor yang dapat menjadi penyebab ketidakpatuhan terhadap kewajiban perpajakan, sehingga konsep pemberian kepuasan bagi PKP,

tentunya tidak cukup hanya dengan perbaikan tingkat kualitas pelayanan perpajakan saja, tetapi hakikatnya menyangkut bagaimana hasil pungutan dari pajak ini oleh pemerintah dialokasikan dan dipertanggungjawabkan serta bagaimana atau sejauhmana para PKP selaku pembayar pajak dan masyarakat umumnya dapat merasakan manfaat dan faedah adanya pungutan pajak oleh negara kepada masyarakatnya.

7.2 Keterbatasan Penelitian

Berikut di bawah ini adalah beberapa keterbatasan penelitian antara lain:

1. Penelitian ini hanya meninjau kepatuhan Pengusaha Kena Pajak yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas kerja pegawai KPP dalam pelayanan perpajakan, di mana penelitian ini hanya dilakukan pada Pengusaha Kena Pajak yang terdaftar di KPP Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden, sehingga hal ini menjadikan hasil penelitian ini kemungkinan belum dapat digeneralisir.
2. Peneliti sepenuhnya menyadari bahwa penelitian ini mempunyai banyak kelemahan. Hal ini berkaitan dengan variabel-variabel yang digunakan hanya dibatasi pada perbedaan persepsi dengan harapan PKP dalam menilai tingkat kualitas kerja pegawai KPP tersebut (berpengaruh terhadap tingkat kepuasan sebesar 0,4%). Masih banyak faktor lain (99,6%) yang memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan PKP yang tidak termasuk dalam penelitian ini terutama dari sisi aspek material, seperti jumlah hasil restitusi PPN yang berhasil diterima kembali oleh PKP atau jumlah denda yang dikenakan kepada

PKP atas kondisi perpajakan PKP, baik dalam posisi kompensasi PPN maupun restitusi PPN.

3. Penelitian ini hanya dilakukan antara bulan Desember 2006 sampai dengan Pebruari 2007, di mana yang menjadi keterbatasan penelitian ini adalah sulitnya melibatkan pengurus perusahaan yang semestinya akan dapat memberikan informasi terkait dengan data penelitian (wawancara) kemungkinan dapat mempengaruhi tidak terungkapnya hal-hal yang terkait dengan variabel yang diteliti.
4. Data kepatuhan PKP yang valid adalah data dari KPP, namun mengingat adanya rahasia jabatan maka data kepatuhan didasarkan pada kuesioner yang telah diisi oleh responden.

7.3 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan, maka saran yang dapat diberikan baik kepada pihak KPP dan para pegawainya maupun pihak PKP, yaitu sebagai berikut:

5. Meningkatkan *skill* pegawai pajak melalui berbagai pelatihan dan pendidikan berkelanjutan, sehingga para pegawai akan dapat menghadapi perkembangan dunia usaha yang semakin kompleks dengan berbagai permasalahan yang ada. Selain itu, juga perlunya sikap profesionalisme dari para pegawai pajak dalam setiap pelayanan perpajakannya, karena dengan sikap profesionalisme inilah para PKP akan dapat memperoleh kepuasan dalam pelayanan perpajakan.

6. Meningkatkan sosialisasi perpajakan kepada para PKP, jika ada tatacara atau aturan baru mengenai mekanisme yang berkaitan dengan kewajiban PPN dan atau PPnBM, terlebih lagi dengan pemanfaatan teknologi informasi berupa internet untuk dapat mengakses dalam pemenuhan kewajiban perpajakannya. Masih ada PKP yang kesulitan mengoperasikan pelaporan pajak dengan e-SPT, hal ini tentunya masih perlu diberikan bimbingan dan penyuluhan oleh KPP kepada para PKP tentang bagaimana seharusnya mengoperasikan sistem pelaporan pajak dengan e-SPT secara benar.
7. Percepatan proses penyelesaian restitusi PPN. Dari hasil penelitian ini membuktikan bahwa pegawai pajak memang senang hati dan antusias membantu PKP saat pengurusan proses restitusi PPN, namun mesti ada imbalan yang harus diterimanya dari PKP.
8. PKP perlu mengikuti perkembangan teknologi informasi yang berkaitan dengan prosedur atau tatacara pelaporan pajak yang menggunakan e-SPT sehingga muncul keselarasan dalam pemahaman maksud dan tujuan adanya pelaporan dengan menggunakan media elektronik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abudaud, HN., 2003. *Peranan Self-Efficacy dalam Memacu Prestasi*. Majalah MASA. Universitas Muhammadiyah Palembang.
- Atkinson, Rita L. Richard C Atkinson, Edward E. Smith dan Daryl J. Bern, 1994. *Pengantar Psikologi*. Edisi 11, Jilid I. Terjemahan: Wijaya Kusuma. Jakarta: Interaksara.
- Aviliani dan Wilfridus, 1987. *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Layanan*. Majalah Usahawan. No. 05 TH XXVI, Mei.
- Azwar, Saifuddin, 1998. *Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya*, Edisi Kedua. Yoyakarta: Pustaka Pelajar.
- Boediono, B., 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Brown, Robert E., and Mark, J. Mazur. 2003. *IRS's Comprehensive Approach to Compliance Measurement*. National Tax Journal 61: pp 689-699.
- Cooper, Donald R dan Emory C William, 1996. *Business Research Method*, 5th edition, New York: McGraw-Hill.
- Fanani, Choiri Achyarul, 2004. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Outlet Pengecer Binaan PT. Panamas ADC Surabaya*. Tesis tidak Dipublikasikan. Malang: Universitas Muhammadiyah.
- Franzoni, Luigi Alberto, 1998. *Tax Evasion and Tax Compliance*. http://papersm.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=137430, tanggal 20 Mei 2005.
- Gaspersz, Vincent, 2002. *Management Kualitas: dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia.
- Gerson, Richard F., 1993. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Penerbit PPM. Jakarta.
- Gunadi, 2004a. *Reformasi Administrasi Perpajakan Menuju Good Governance*. Berita Pajak no 1514/Th XXXVI/1 Mei 2004 hlm 16-18.
- _____, 2004b. *Kepatuhan Pajak Butuh Kepercayaan*. http://www.klikpajak.com/artikel.php/articel_id=8312, tanggal 16 Maret 2004.

- Gujarati, Damodar, 1997. *Ekonometrika dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hutabarat, Jemsly, 1997. *Visi Kualitas Jasa Membahagiakan Pelanggan: Kunci Sukses Bisnis Jasa*. Majalah Usahawan. No. 05 TH XXVI, Mei.
- Internal Revenue Service, 1991. *Compliance 2000. Report to the Commissioner of Internal Revenues*. Washington DC: IRS.
- James. W., Wetzler, 1993. *Why People Pay Taxes: Tax Compliance and Enforcement*. National Tax Journal: Juni 1993: 46,2: ABI/INFORM Global, pp 107-114.
- Kadir, Abd. Rahman, 2001. *Pengaruh Komitmen Manajemen Bank Terhadap Tingkat Kepuasan Kerja Karyawan dan Tingkat Kepuasan Nasabah Bank di Sulawesi Selatan*. Tesis tidak Dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Kamus Besar Indonesia, 1990. Jakarta: Balai Pustaka.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 544/KMK.04/2000. *tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 235/KMK.03/2003. *tentang Kriteria Wajib Pajak yang Dapat Diberikan Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak*.
- Keputusan Direktur Jenderal Pajak No. KEP-27/PJ/2003 tanggal 3 Februari 2003 *tentang Tempat Pelayanan Terpadu Pada Kantor Pelayanan Pajak*.
- Keputusan Menteri Keuangan No. 222/KMK.03/2002. *tentang Kode Etik Pegawai di Lingkungan Direktorat Jenderal Pajak, Departemen Keuangan*.
- Kotler, Philips, 1995. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jilid 2. Edisi keenam. Terjemahan: Jaka Wasana. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- _____, 1996. *Principle of marketing*. Seventh Edition. New Jersey: Prentice Hall International Inc.

- Kuncoro, Mudrajad, 2003. *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lasmana S., Mienati, 2004. *Pengaruh Penerapan Sistem Monitoring Pelaporan Pembayaran Pajak (MP3) terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak*. Tesis tidak Dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Lovelock, Christopher H, 1996. *Service Marketing*. 3rd edition. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc. hal. 15-16.
- Malhotra, 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Bandung: Penerbit Ganesa.
- Manurung, Andi, 2005. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Prima Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Surabaya*. Tesis tidak Dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Moekijat, 1980. *Manajemen Kepegawaian dan Hubungan-Hubungan dalam Perusahaan*. Bandung: Alumni.
- Napitupulu, Humala S.L., 2005. *Pengaruh Frekuensi Pemeriksaan Pajak dan Kualitas Pemeriksa Pajak Terhadap Tingkat Kepatuhan Wajib Pajak Badan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Jawa Bagian Timur 1 Surabaya*. Tesis tidak Dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik , Teori dan praktek*. Jakarta: Gramedia elek.
- Nielsen, AC., 2004. www.kanwilpajakwpbesar.go.id (2004). Lembaga Riset Internasional
- Nurmantu, Safri, 2005. *Pengantar Perpajakan*. Jakarta: Penerbit Granit.
- Parani, Syamsul Bahri D.G., 1997. *Analisis Perilaku KUD Mandiri Terhadap Kualitas Layanan Usaha KUD*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Malang: Univertsitas Brawijaya.
- Payne, Adrian, 1993. *The Essense of Services Marketing*. New York: Prentice-Hall International, Inc.

- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml dan Leonard L. Berry, 1985. *A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research*. *Journal of Marketing*. Volume 49, p.41-50
- _____, 1988. *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions Service Quality*. *Journal of Retailing*, p.12-40.
- _____, 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.
- Peraturan Pemerintah No. 42 Tahun 2004. *tentang Pembinaan Jiwa Korps dan Kode Etik Pegawai Negeri Sipil*.
- Pujawan, Tetra, 1997. *Analisis Faktor-Faktor Kualitas Layanan yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Bank*. Tesis Tidak Dipublikasikan. Malang: Universitas Brawijaya.
- Rangkuti, Freddy, 2006. *Measuring Customer Satisfaction*. Cetakan Ketiga. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rasyid, Fredy Hardi, 2007. *Analisis Pengaruh Karakteristik Individu dan Karakteristik Pekerjaan Sebagai Faktor yang Membentuk Komitmen Karyawan dan Pengaruhnya terhadap Prestasi Kerja di PT. Ionuda Sidoarjo*. Tesis Tidak Dipublikasikan.. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah.
- Robbins, Stephen P., 2001. *Organizational Behaviour*. 9th edition, New Jersey: Prentice Hall International. Inc.
- Rooswiyanto, Tony, 2005. *Etika Organisasi Pemerintah, Bahan Diklat Prajabatan Golongan I dan II, Departemen Keuangan, Jakarta: Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai*.
- Romli, Muhammad, 2006. *Mewujudkan APBN Mandiri 2007, Tinjauan Terhadap Faktor-faktor Pendukungnya*. *Business News*, Nomor.119/Tahun-XIX/2006: 1C.
- Said, Syahnur, 2002. *Faktor-faktor Strategi yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan dan Kinerja Perguruan Tinggi Negeri dan Swasta di Indonesia*. Disertasi Program Pascasarjana tidak dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sari, Ratna, 1995. *Pelayanan Prima Perpajakan, Studi Kasus Kantor Pelayanan Pajak di Jakarta*. Tesis tidak dipublikasikan. Jakarta: Universitas Indonesia.

- Sawitri, Dyah dan Halim, Abdul, 2003. *Bagaimana Membangun Kualitas Layanan Publik. Suatu Tinjauan dalam Instansi Pemerintahan.* Majalah Usahawan No. 08 TH. XXXII, Agustus.
- Sctyawan, Anton A. dan Susila, Ihwan, 2004. *Pengaruh Service Quality Perception terhadap Purchases Intentions.* Studi Empirik pada Konsumen Supermarket. Majalah Usahawan No. 07 TH. XXXIII, Juli.
- Siahaan, Fajar O.P, 2005. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kepatuhan Tax Professional dalam Pelaporan Pajak Badan pada Perusahaan Industri Manufaktur di Surabaya.* Disertasi Program Pascasarjana tidak dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sofyan, Marcus Taufan, 2005. *Pengaruh Penerapan Sistem Adminsitrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Di Lingkungan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak Wajib Pajak Besar.* Skripsi Dipublikasikan. Jakarta: Ajun Akuntan. Sekolah Tinggi Akuntansi Negara.
- Sugiyono, 2005. *Metode Pnelitian Bisnis.* Bandung: CV. Alfabeta.
- Suparmoko, 1998. *Metode Penelitian Praktis (Untuk Ilmu-ilmu Sosial dan Ekonomi.* Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Supranto, J., 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar.* Edisi Baru. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Suradi. 2003. *Pengaruh Faktor Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Bank Umum di Wilayah Kerja Bank Indonesia Surabaya.* Disertasi tidak Dipublikasikan. Surabaya: Universitas 17 Agustus 1945.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak No. SE-09/PJ.9/1995 tanggal 20 Oktober 1995 *tentang Pelaksanaan Sistem Informasi Perpajakan dan Buku Pedoman Pelayanan Umum.*
- Taylor James R & Thomas C. Kinnear, 1992. *Marketing Research An Applied Approach,* Fiventh Edition, Mc Graw Hill.
- Tiono, Kesuma Hadi, 2004. *Determinan Kepatuhan Wajib Pajak Badan Menerapkan Akuntansi Pajak.* Tesis Program Pascasarjana tidak dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Tjiptono, Fandi, 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service,* Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

_____, 2000. *Total Quality Manajemen*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

Wahab, SA., 1997. *Analisis Kebijakan dari Formula ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wasesa, Tjandra, 2005. *Pengaruh Sikap Pemeriksa Pajak, Kompleksitas Peraturan Perpajakan, dan Kualitas Pemeriksa Pajak Terhadap Motivasi Kepatuhan WP Badan Dalam Pemenuhan Kewajiban Perpajakan pada Kantor Pelayanan Pajak Surabaya Rungkut*. Tesis Program Pascasarjana tidak dipublikasikan. Surabaya: Universitas Airlangga.

**KUESIONER
PENELITIAN TESIS**

**PENGARUH TINGKAT KUALITAS KERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PERPAJAKAN TERHADAP TINGKAT
KEPATUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK**

(Studi pada Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Timur dan Sidoarjo Barat)



PENELITI:

IJI SAMAJI
NIM. 090410702 L

**PROGRAM MAGISTER AKUNTANSI-PERPAJAKAN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2006**

KUESIONER PENELITIAN TESIS

Bapak/ Ibu/ Saudara Pengusaha Kena Pajak (Pengelola/ Manajer Akuntansi atau Perpajakan) Yth.,

Bila Perusahaan Bapak/ Ibu/ Saudara adalah Perusahaan yang telah dikukuhkan sebagai Pengusaha Kena Pajak (PKP) yang telah beroperasi minimal 2 tahun, saya berharap Bapak/ Ibu/ Saudara berkenan untuk berpartisipasi dalam mengisi kuesioner ini.

Adapun topik dalam penelitian ini adalah tentang tingkat kualitas kerja pegawai pajak dalam pelayanan perpajakan.

Jawaban bisa dituliskan pada tempat yang disediakan atau memilih jawaban yang tersedia dengan cara memberikan tanda silang (X) pada skala 1-5 atas pernyataan berikut ini.

Kuesioner ini digunakan untuk keperluan penyusunan tesis, oleh karena itu kejujuran dalam pengisian kuesioner ini sangat saya harapkan. Untuk menjaga kerahasiaan, Bapak/ Ibu/ Saudara boleh tidak menuliskan nama identitas diri pada lembar kuesioner ini.

Terima kasih atas kesediaan Bapak/ Ibu/ Saudara meluangkan waktu untuk mengisi lembar kuesioner penelitian tesis ini. Semoga partisipasi Bapak/ Ibu/ Saudara bermanfaat untuk peningkatan kualitas kerja pegawai pajak dalam pelayanan perpajakan di Sidoarjo.

DAFTAR PERTANYAAN

A. DATA RESPONDEN

1. Nama (boleh tidak diisi) :
2. Jabatan :
3. Jenis kelamin : L / P (pilih salah Satu)*
4. Umur : tahun
5. Terdaftar di KPP Sidoarjo : Sidoarjo Timur / Barat (pilih salah satu)*
6. NPPKP sejak tanggal :
7. Bidang usaha :
8. Apakah pernah diperiksa PPN :
9. Tugas utama Bpk/ Ibu/ Sdr. :

*) coret yang tidak perlu

B. DATA TENTANG VARIABEL-VARIABEL PENELITIAN**DAFTAR KUESIONER I**

Bagian ini terdiri dari 2 bagian yaitu bagian A dan bagian B. Di mana pada bagian A tentang persepsi atau pengalaman, sedangkan bagian B tentang harapan Bapak/ Ibu/ Saudara dalam menilai tingkat kualitas kerja pegawai KPP dalam pelayanan perpajakan. Kalimat pernyataan pada persepsi dan harapan persis sama, namun tidak harus sama skala jawabannya.

KETERANGAN:**A. PERSEPSI**

- 1 STS = Sangat Tidak Setuju
 2 TS = Tidak Setuju
 3 AS = Agak Setuju
 4 S = Setuju
 5 SS = Sangat Setuju

B. HARAPAN

- 1 STP = Sangat Tidak Penting
 2 TP = Tidak Penting
 3 AP = Agak Penting
 4 P = Penting
 5 SP = Sangat Penting

A. PERSEPSI DAN PENGALAMAN BAPAK/ IBU/ SAUDARA

Bapak/ Ibu/ Saudara mempunyai persepsi atau pengalaman atas penilaian terhadap tingkat kualitas kerja pegawai KPP dalam pelayanan perpajakan, mohon untuk bisa memilih jawaban pernyataan yang telah tersedia di bawah ini:

No	PERNYATAAN	1 STS	2 TS	3 AS	4 S	5 SS
1.	Pegawai pajak menguasai peraturan perpajakan tentang PPN dan PPnBM sehingga mampu menangani semua masalah yang ada.	STS	TS	AS	S	SS
2.	Pegawai pajak memberitahukan peraturan yang benar menurut UU dan Peraturan Perpajakan walaupun menguntungkan PKP yang sebelumnya tidak diketahui oleh PKP.	STS	TS	AS	S	SS
3.	Pegawai pajak mampu memberikan penjelasan secara praktis dan sederhana dalam melayani PKP.	STS	TS	AS	S	SS
4.	Pegawai pajak dalam melayani penyelesaian masalah perpajakan PKP tidak berbelit-belit.	STS	TS	AS	S	SS
5.	Pegawai pajak memberikan pelayanan perpajakan yang saya perlukan sesuai dengan prosedur standar.	STS	TS	AS	S	SS
6.	Pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP.	STS	TS	AS	S	SS

B. HARAPAN BAPAK/ IBU/ SAUDARA

Bapak/ Ibu/ Saudara mempunyai harapan terhadap tingkat kualitas kerja pegawai KPP dalam pelayanan perpajakan, mohon untuk bisa memilih jawaban pernyataan yang telah tersedia di bawah ini:

No	PERNYATAAN	1 STP	2 TP	3 AP	4 P	5 SP
1.	Pegawai pajak menguasai peraturan perpajakan tentang PPN dan PPnBM sehingga mampu menangani semua masalah yang ada.	STP	TP	AP	P	SP
2.	Pegawai pajak memberitahukan peraturan yang benar menurut UU dan Peraturan Perpajakan walaupun menguntungkan PKP yang sebelumnya tidak diketahui oleh PKP.	STP	TP	AP	P	SP
3.	Pegawai pajak mampu memberikan penjelasan secara praktis dan sederhana dalam melayani PKP.	STP	TP	AP	P	SP
4.	Pegawai pajak dalam melayani penyelesaian masalah perpajakan PKP tidak berbelit-belit.	STP	TP	AP	P	SP
5.	Pegawai pajak memberikan pelayanan perpajakan yang saya perlukan sesuai dengan prosedur standar.	STP	TP	AP	P	SP
6.	Pegawai pajak mampu menjaga kerahasiaan data yang berhubungan dengan PKP.	STP	TP	AP	P	SP

Saran dan tanggapan Bapak/ Ibu/ Saudara:

Komentar dan saran berupa harapan Bapak/ Ibu/ Saudara atas tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo.

.....

.....

.....

.....

DAFTAR KUESIONER II

Bagian ini terdiri dari 15 pernyataan, di mana dalam pernyataan ini tidak saling berkaitan satu sama lain.

KETERANGAN:

- 1 STS = Sangat Tidak Setuju
- 2 TS = Tidak Setuju
- 3 AS = Agak Setuju
- 4 S = Setuju
- 5 SS = Sangat Setuju

No	PERNYATAAN	1 STS	2 TS	3 AS	4 S	5 SS
1.	Pegawai pajak akurat dalam penerapan peraturan perpajakan tentang PPN dan atau PPnBM.	STS	TS	AS	S	SS
2.	Pegawai pajak memberikan pelayanan administrasi kepada PKP sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	STS	TS	AS	S	SS
3.	Pegawai pajak dalam pemberian konfirmasi faktur pajak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.	STS	TS	AS	S	SS
4.	Pegawai pajak senang hati dan antusias membantu PKP saat pengurusan proses restitusi PPN meskipun tanpa ada imbalan.	STS	TS	AS	S	SS
5.	Pegawai pajak serius dan cepat tanggap atas masalah atau keluhan Pengusaha Kena Pajak.	STS	TS	AS	S	SS
6.	Pegawai pajak menguasai peraturan perpajakan tentang mekanisme pengkreditan faktur pajak	STS	TS	AS	S	SS
7.	Pegawai pajak bertindak ramah, sopan dan simpatik kepada PKP dalam pelayanan perpajakan tentang PPN dan atau PPnBM.	STS	TS	AS	S	SS
8.	Pegawai pajak bersikap profesional dan cakap dalam memberikan pelayanan perpajakan secara menyeluruh dan tuntas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.	STS	TS	AS	S	SS

9.	Pegawai pajak selalu mudah dihubungi setiap saat jika dibutuhkan oleh PKP.	STS	TS	AS	S	SS
10.	Pegawai pajak memberikan informasi yang jelas kepada PKP jika ada aturan atau ketentuan baru mengenai PPN dan PPnBM.	STS	TS	AS	S	SS
11.	Pegawai pajak senantiasa memberikan penjelasan atas masalah tertentu (khusus) kepada PKP dengan benar.	STS	TS	AS	S	SS
12.	Pegawai pajak memberikan pembinaan/ penyuluhan kepada PKP secara baik dan teratur.	STS	TS	AS	S	SS
13.	Pegawai pajak menggunakan peralatan dan perlengkapan yang memadai, ditunjang dengan penggunaan teknologi informasi yang tepat guna.	STS	TS	AS	S	SS
14.	Pegawai pajak berpenampilan menarik saat bertugas di Tempat Pelayanan Terpadu (TPT).	STS	TS	AS	S	SS
15.	Pegawai pajak memiliki sarana komunikasi yang layak dan memadai.	STS	TS	AS	S	SS

Saran dan tanggapan Bapak/ Ibu/ Saudara:

Komentar dan saran Bapak/ Ibu/ Saudara atas kualitas pelayanan perpajakan yang diberikan oleh Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo.

.....

.....

.....

.....

.....

DAFTAR KUESIONER III

Bagian ini terdiri dari 6 pernyataan, di mana dalam pernyataan ini tidak saling berkaitan satu sama lain.

KETERANGAN:

- 1 STS = Sangat Tidak Setuju
- 2 TS = Tidak Setuju
- 3 AS = Agak Setuju
- 4 S = Setuju
- 5 SS = Sangat Setuju

Pada 2 tahun pajak terakhir, Bapak/ Ibu/ Saudara telah melakukan hal-hal berikut di bawah ini:

No	PERNYATAAN	1 STS	2 TS	3 AS	4 S	5 SS
1.	Mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) Masa PPN dan atau PPnBM dengan benar.	STS	TS	AS	S	SS
2.	Mengisi formulir Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan PPN dan atau PPnBM dengan benar.	STS	TS	AS	S	SS
3.	Melakukan perhitungan pajak terutang PPN dengan benar.	STS	TS	AS	S	SS
4.	Tidak menerima STP atas denda keterlambatan penyerahan SPT Masa PPN.	STS	TS	AS	S	SS
5.	Tidak menerima STP atas denda keterlambatan penyerahan SPT Tahunan PPN.	STS	TS	AS	S	SS
6.	Dalam menghitung dan menyetor PPN dan PPnBM dilakukan secara sukarela tanpa ada tindakan pemaksaan.	STS	TS	AS	S	SS

Terima kasih atas kesediaan Bapak/Ibu membantu saya dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini. Perhatian Bapak/Ibu sangat berarti dalam penyelesaian studi saya. Semoga kesuksesan selalu menyertai perusahaan Bapak/Ibu.

DATA UNUM RESPONDEN

Lampiran 2

No.	Keterangan										
	Rasp.	Gender	Kd	KPP	Kd	Tgl. NRP/KP	BU	Kd	Jabatan	Kd	Umur
1	L	1	Sda. Timur	1	02-MAY-01	Industri	1	Kabeg Akt	3	33	2
2	P	2	Sda. Timur	1	13-MAY-02	Industri	1	Kabeg Akt	3	37	2
3	L	1	Sda. Timur	1	24-JUN-06	Industri	1	Kabeg Akt	3	36	2
4	L	1	Sda. Timur	1	27-JUL-08	Industri	1	Pemilik	1	49	3
5	P	2	Sda. Timur	1	29-AUG-85	Industri	1	Kabeg Pembuktuan	3	28	1
6	L	1	Sda. Timur	1	15-MAR-85	Industri	1	Kabeg Akt	3	34	2
7	P	2	Sda. Timur	1	26-JUN-80	Industri	1	Kabeg Perpelekan	3	31	2
8	P	2	Sda. Timur	1	20-JAN-87	Industri	1	Kabeg Akt	3	35	2
9	L	1	Sda. Timur	1	14-OCT-83	Industri	1	Kabeg Perpelekan	3	34	2
10	L	1	Sda. Timur	1	19-OCT-80	Industri	1	Kabeg Perpelekan	3	36	2
11	L	1	Sda. Timur	1	25-MY-83	Industri	1	Kabeg Akt	3	36	2
12	P	2	Sda. Timur	1	15-SEP-80	Industri	1	Kabeg Akt	3	37	2
13	L	1	Sda. Timur	1	24-JUN-89	Industri	1	Manajer Akt	2	42	3
14	P	2	Sda. Timur	1	18-JAN-82	Industri	1	Kabeg Perpelekan	3	37	2
15	L	1	Sda. Timur	1	15-MAR-85	Industri	1	Manajer Akt	2	42	3
16	P	2	Sda. Timur	1	01-APR-91	Industri	1	Kabeg. Pk	3	29	1
17	P	2	Sda. Timur	1	22-OCT-87	Industri	1	Staff Perpelekan	4	25	1
18	L	1	Sda. Timur	1	19-NOV-82	Industri	1	Kabeg Pk	3	40	2
19	L	1	Sda. Timur	1	28-SEP-89	Industri	1	Manajer Akt & baru.	2	38	2
20	L	1	Sda. Timur	1	22-APR-89	Industri	1	Kabeg. Pk	3	40	2
21	L	1	Sda. Timur	1	15-JUN-84	Industri	1	Kabeg. Pk	3	41	3
22	L	1	Sda. Timur	1	18-AUG-88	Industri	1	Kabeg Akt	3	40	2
23	L	1	Sda. Timur	1	09-SEP-88	Industri	1	Kabeg. Pk	3	38	2
24	L	1	Sda. Timur	1	15-SEP-80	Industri	1	Kabeg Akt	3	43	3
25	L	1	Sda. Timur	1	14-APR-88	Industri	1	Kabeg Akt	3	34	2
26	P	2	Sda. Timur	1	30-MAR-85	Industri	1	Kabeg Akt	3	38	2
27	L	1	Sda. Timur	1	12-JUN-84	Industri	1	Kabeg Akt	3	42	3
28	L	1	Sda. Timur	1	07-JAN-89	Industri	1	Kabeg. Pk	3	34	2
29	L	1	Sda. Timur	1	30-MAR-85	Industri	1	Manajer Pk	2	44	3
30	P	1	Sda. Timur	1	25-JUN-80	Industri	1	Kabeg Akt	3	35	2
31	L	1	Sda. Timur	1	30-MAR-85	Industri	1	Kabeg Akt	3	39	2
32	P	2	Sda. Timur	1	01-DES-04	Industri	1	Supervisor Akt	3	45	3
33	L	1	Sda. Timur	1	15-MAR-85	Industri	1	Kabeg Akt	3	38	2
34	L	1	Sda. Timur	1	11-SEP-89	Industri	1	Kabeg Akt	3	38	2
35	P	2	Sda. Timur	1	19-FEB-82	Industri	1	Supv. Accounting	3	27	1
36	P	2	Sda. Timur	1	19-OCT-94	Industri	1	Staff Accounting	4	43	3
37	P	2	Sda. Timur	1	04-SEP-89	Industri	1	Staff Accounting	4	24	1
38	L	1	Sda. Timur	1	05-MAY-83	Industri	1	Staff Accounting	4	35	2
39	L	1	Sda. Timur	1	01-APR-91	Industri	1	Staff Accounting	4	30	1
40	P	2	Sda. Timur	1	27-MAR-82	Dagang	2	Kabeg Pembuktuan	3	33	2

DATA UMUM RESPONDEN

No.	Keterangan										
	Ramp	Gender	Kd	RPPP	Kd	Tgl. NPPKP	BU	Kd	Jabatan	Kd	Umur
41	L	1	Sda. Timur	1	05-JUN-83	Degang	2	Manajer Akt	3	37	2
42	P	2	Sda. Timur	1	12-DEC-85	Degang	2	Kabag Akt	3	34	2
43	L	1	Sda. Timur	1	20-JAN-88	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	42	3
44	L	1	Sda. Timur	1	21-MAR-80	Degang	2	Pengelola	1	48	3
45	P	2	Sda. Timur	1	30-MAR-88	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	32	2
46	L	1	Sda. Timur	1	31-MAR-88	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	37	2
47	P	2	Sda. Timur	1	28-OCT-81	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	28	1
48	L	1	Sda. Timur	1	30-OCT-87	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	32	2
49	L	1	Sda. Timur	1	05-JAN-83	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	34	2
50	P	2	Sda. Timur	1	08-APR-88	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	28	1
51	L	1	Sda. Timur	1	20-AUG-88	Degang	2	Kabag Akt	3	32	2
52	L	1	Sda. Timur	1	28-FEB-88	Degang	2	Kabag Akt	3	30	1
53	P	2	Sda. Timur	1	22-AUG-84	Degang	2	Kabag Akt	3	33	2
54	L	1	Sda. Timur	1	27-MAR-82	Degang	2	Adm. Pembuktuan	4	42	3
55	P	2	Sda. Timur	1	01-APR-85	Degang	2	Kabag Perpelekan	3	37	2
56	P	2	Sda. Timur	1	08-OCT-83	Degang	2	Kabag Perpelekan	3	39	2
57	L	1	Sda. Timur	1	18-MAR-88	Degang	2	Kabag Akt	3	37	2
58	P	2	Sda. Timur	1	30-MAR-88	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	36	2
59	L	1	Sda. Timur	1	08-FEB-83	Degang	2	Kabag Akt	3	42	3
60	P	2	Sda. Timur	1	04-JAN-80	Degang	2	Kabag Akt	3	35	2
61	P	2	Sda. Timur	1	08-MEI-86	Degang	2	Staff Accounting	4	37	2
62	P	2	Sda. Timur	1	08-FEB-88	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	37	2
63	P	2	Sda. Timur	1	05-JUN-82	Degang	2	Kabag Akt	3	29	1
64	L	1	Sda. Timur	1	19-NOV-88	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	34	2
65	L	1	Sda. Timur	1	05-MAY-82	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	36	2
66	L	1	Sda. Timur	1	27-JUL-85	Degang	2	Kabag Pembuktuan	3	37	2
67	L	1	Sda. Timur	1	16-MAY-88	Jasa	3	Kabag Pembuktuan	3	29	1
68	L	1	Sda. Timur	1	21-JAN-88	Jasa	3	Pengelola	1	47	3
69	L	1	Sda. Timur	1	24-DEC-88	Jasa	3	Kabag Pembuktuan	3	36	2
70	L	1	Sda. Timur	1	07-AUG-88	Jasa	3	Staff Adm. & Keu	4	38	2
71	P	2	Sda. Timur	1	07-MAY-88	Jasa	3	Kabag Pembuktuan	3	41	3
72	L	1	Sda. Timur	1	23-OCT-83	Jasa	3	Staff Perpelekan	4	28	1
73	P	2	Sda. Timur	1	03-OCT-87	Jasa	3	Kabag Pembuktuan	3	34	2
74	L	1	Sda. Timur	1	12-OCT-88	Jasa	3	Staff Accounting	4	27	1
75	L	1	Sda. Timur	1	08-MAY-88	Jasa	3	Pengelola	1	48	3
76	P	2	Sda. Timur	1	28-SEP-85	Jasa	3	Chief Accounting	3	38	2
77	L	1	Sda. Timur	1	24-MAY-88	Jasa	3	Kabag Pembuktuan	3	35	2
78	P	1	Sda. Timur	1	14-JUL-83	Jasa	3	Kabag Pembuktuan	3	31	2
79	L	1	Sda. Timur	1	21-FEB-81	Jasa	3	Chief Accounting	3	34	2
80	L	1	Sda Barat	2	08-APR-84	Industri	1	Kabag Akt	3	37	2

DATA UMUM RESPONDEN

No. Resp.	Keterangan										kd
	Gender	kd	KPP	kd	Tgl. NPPKP	BU	kd	Jabatan	kd	Umur	
81	P	2	Sda Barat	2	06-APR-66	Industri	1	Pengelola	1	46	3
82	L	1	Sda Barat	2	29-MAY-65	Industri	1	Kabag Perpajakan	3	34	2
83	P	2	Sda Barat	2	12-JAN-69	Industri	1	Accounting staff	4	30	1
84	P	2	Sda Barat	2	31-MAY-66	Industri	1	Accounting staff	4	24	1
85	P	2	Sda Barat	2	06-JUL-01	Industri	1	Head Tax Dept.	3	27	1
86	P	2	Sda Barat	2	13-AGS-63	Industri	1	Kabag Akt	3	37	2
87	P	2	Sda Barat	2	21-AUG-01	Industri	1	Kabag Akt	4	39	2
88	P	2	Sda Barat	2	24-APR-62	Industri	1	Accounting staff	4	32	2
89	P	2	Sda Barat	2	30-NOV-62	Industri	1	Staf Perpajakan	4	28	2
90	P	2	Sda Barat	2	07-JUN-67	Industri	1	Staf Akt	4	35	2
91	L	1	Sda Barat	2	23-OCT-63	Dagang	2	Kabag Pembukuan	3	33	2
92	P	2	Sda Barat	2	12-AUG-64	Dagang	2	Kabag Akt	3	31	2
93	P	2	Sda Barat	2	16-JAN-67	Dagang	2	Staf Administrasi	4	28	1
94	L	1	Sda Barat	2	31-MAY-63	Dagang	2	Kabag Akt	3	33	2
95	L	1	Sda Barat	2	28-JUN-07	Dagang	2	Kabag Pembukuan	3	41	3
96	L	1	Sda Barat	2	18-MAY-66	Dagang	2	Staf Pembukuan	4	25	1
97	P	2	Sda Barat	2	21-AUG-03	Dagang	2	Kepala Administrasi	3	40	2
98	P	2	Sda Barat	2	10-MEI-04	Dagang	2	Staf Adm. & Keu	4	26	1
99	L	1	Sda Barat	2	14-JUL-65	Jasa	1	Kabag Pembukuan	3	27	1
100	L	1	Sda Barat	2	22-JAN-63	Jasa	1	Kabag Pembukuan	3	27	2

KETERANGAN**kd Gender:**

1=Laki-laki 1=KPP Sda Timur
2=Perempuan 2=KPP Sda Barat

kd BU:

1=Industri
2=Dagang
3=Jasa

kd Jabatan:

1=Direktur/Pengelola
2=Manajer Akt/Perpajakan
3=Kabag Akt/Perpajakan
4=Staf Akt/Perpajakan/Adm

kd Umur:

1= ≤ 30 thn
2= 31-40 thn
3= 41-50 thn

HASIL JAWABAN RESPONDEN

Variabel: Persepsi Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan

No. Resp.	Nomor Item Pertanyaan						Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6		
1	5	5	4	5	5	5	29	4,83
2	4	4	4	3	4	4	23	3,83
3	4	5	5	4	4	4	26	4,33
4	5	4	4	4	4	5	26	4,33
5	4	5	5	5	5	5	29	4,83
6	4	4	5	5	5	5	28	4,67
7	4	4	3	3	3	4	21	3,50
8	3	4	4	4	4	4	23	3,83
9	4	3	4	4	4	5	24	4,00
10	4	4	5	4	4	4	25	4,17
11	5	4	5	5	5	4	28	4,67
12	4	4	4	5	5	5	27	4,50
13	5	5	4	3	3	5	25	4,17
14	4	4	5	4	4	4	25	4,17
15	4	4	4	4	4	4	24	4,00
16	5	4	4	5	5	5	28	4,67
17	4	5	5	4	4	5	27	4,50
18	4	4	4	4	4	4	24	4,00
19	4	4	4	4	3	4	23	3,83
20	4	4	5	4	4	4	25	4,17
21	4	3	4	4	4	5	24	4,00
22	5	4	4	4	3	5	25	4,17
23	4	5	5	5	4	4	27	4,50
24	3	3	3	4	4	4	21	3,50
25	4	4	4	5	4	5	26	4,33
26	4	5	5	5	5	5	29	4,83
27	5	4	5	4	3	5	26	4,33
28	4	5	5	5	5	5	29	4,83
29	4	4	5	5	5	5	28	4,67
30	4	4	3	3	3	4	21	3,50
31	4	4	5	4	4	5	26	4,33
32	5	4	5	5	5	4	28	4,67
33	3	3	4	4	4	4	22	3,67
34	5	4	4	4	3	5	25	4,17
35	4	4	4	4	4	5	25	4,17
36	4	5	5	3	4	2	23	3,83
37	3	4	3	4	4	4	22	3,67
38	4	1	3	2	4	3	17	2,83
39	5	5	5	5	5	5	30	5,00
40	5	5	5	4	5	5	29	4,83
41	3	3	5	4	5	4	24	4,00
42	4	4	3	5	5	4	25	4,17
43	4	4	4	5	3	4	24	4,00
44	5	3	4	4	4	5	25	4,17
45	5	4	4	4	4	5	26	4,33
46	3	4	4	4	3	5	23	3,83
47	4	4	4	5	3	5	25	4,17
48	5	3	4	4	4	5	25	4,17
49	4	2	4	4	4	5	23	3,83
50	5	4	4	4	4	5	26	4,33
51	4	4	5	5	5	5	28	4,67
52	5	4	4	4	3	5	25	4,17
53	3	4	4	4	4	4	23	3,83
54	5	4	5	5	5	5	29	4,83
55	4	4	5	5	5	5	28	4,67
56	4	4	3	3	3	4	21	3,50
57	4	5	5	5	5	5	29	4,83
58	4	4	3	3	3	4	21	3,50
59	3	4	4	4	4	4	23	3,83
60	4	3	4	4	4	4	23	3,83

HASIL JAWABAN RESPONDEN

Variabel: Persepsi Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan

No. Resp.	Nomor Item Pertanyaan						Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6		
61	3	3	5	5	5	5	26	4,33
62	4	4	5	5	5	5	28	4,67
63	5	5	5	5	5	5	30	5,00
64	4	4	5	5	5	5	28	4,67
65	2	3	3	2	2	4	16	2,67
66	4	5	5	5	5	5	29	4,83
67	4	5	5	5	5	4	28	4,67
68	4	4	5	4	5	4	26	4,33
69	4	4	4	4	4	4	24	4,00
70	2	3	3	3	4	4	19	3,17
71	3	4	4	5	4	4	24	4,00
72	4	4	4	5	4	4	25	4,17
73	4	4	4	5	3	4	24	4,00
74	4	4	4	4	4	4	24	4,00
75	4	4	3	5	5	4	25	4,17
76	4	4	4	5	3	4	24	4,00
77	5	3	4	4	4	5	25	4,17
78	4	5	5	5	5	4	28	4,67
79	4	4	5	4	4	5	26	4,33
80	4	5	4	4	4	4	25	4,17
81	5	5	5	5	5	5	30	5,00
82	4	4	4	4	4	5	25	4,17
83	5	5	5	5	5	5	30	5,00
84	5	5	4	5	5	5	29	4,83
85	5	5	2	5	4	5	26	4,33
86	4	2	4	2	4	4	20	3,33
87	3	5	4	4	4	4	24	4,00
88	4	5	5	4	4	4	26	4,33
89	5	5	5	4	5	5	29	4,83
90	4	4	4	4	4	4	24	4,00
91	3	4	4	5	4	4	24	4,00
92	4	4	4	5	4	4	25	4,17
93	4	4	5	5	3	5	26	4,33
94	5	5	5	5	5	4	29	4,83
95	4	4	3	3	3	4	21	3,50
96	5	5	4	5	3	4	26	4,33
97	4	4	4	5	4	5	26	4,33
98	4	4	3	3	5	4	23	3,83
99	4	4	5	3	5	5	26	4,33
100	4	4	4	4	4	4	24	4,00
Jml	410	407	424	425	414	446	2.526	421,00
Rata-rata	4,10	4,07	4,24	4,25	4,14	4,46	25,26	4,21

HASIL JAWABAN RESPONDEN

Variabel: Harapan Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan

No. Resp.	Nomor Item Pertanyaan						Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6		
1	5	5	5	5	5	5	30	5,00
2	5	4	4	4	4	5	26	4,33
3	4	5	5	4	5	5	28	4,67
4	4	5	4	4	5	4	26	4,33
5	4	5	4	4	5	5	27	4,50
6	4	4	4	4	4	5	25	4,17
7	4	5	4	4	4	5	26	4,33
8	4	4	4	4	4	4	24	4,00
9	4	5	4	4	4	5	26	4,33
10	4	4	4	4	4	4	24	4,00
11	4	5	4	4	4	4	25	4,17
12	4	4	4	4	4	4	24	4,00
13	4	4	4	4	4	4	24	4,00
14	4	4	4	4	4	4	24	4,00
15	4	4	5	4	4	4	25	4,17
16	5	5	5	5	5	5	30	5,00
17	5	5	5	5	5	5	30	5,00
18	5	4	5	5	4	5	28	4,67
19	4	4	5	3	4	5	25	4,17
20	4	5	5	4	5	4	27	4,50
21	4	5	4	4	4	4	25	4,17
22	5	4	4	4	3	5	25	4,17
23	4	4	4	3	4	5	24	4,00
24	5	5	5	5	5	5	30	5,00
25	4	3	4	4	3	5	23	3,83
26	4	5	4	4	5	5	27	4,50
27	5	3	4	4	3	5	24	4,00
28	4	5	4	4	5	4	26	4,33
29	4	4	4	4	4	4	24	4,00
30	4	4	4	4	4	4	24	4,00
31	4	4	4	4	4	4	24	4,00
32	5	5	5	5	5	5	30	5,00
33	5	5	5	5	5	5	30	5,00
34	5	4	4	4	4	5	26	4,33
35	5	4	5	5	5	5	29	4,83
36	5	4	5	5	3	5	27	4,50
37	4	4	4	5	5	5	27	4,50
38	5	4	5	4	4	5	27	4,50
39	5	5	5	5	5	5	30	5,00
40	5	3	4	5	4	4	25	4,17
41	5	4	5	5	4	4	27	4,50
42	5	4	5	5	4	4	27	4,50
43	5	3	5	5	4	4	26	4,33
44	5	4	5	5	4	4	27	4,50
45	4	4	5	4	5	5	27	4,50
46	3	4	4	4	4	5	24	4,00
47	5	5	5	5	4	5	29	4,83
48	5	4	5	5	4	4	27	4,50
49	5	4	4	4	3	5	25	4,17
50	4	4	5	4	5	5	27	4,50
51	4	4	4	4	4	4	24	4,00
52	5	5	5	4	4	4	27	4,50
53	4	4	4	4	4	4	24	4,00
54	5	5	5	5	5	5	30	5,00
55	4	4	4	4	4	4	24	4,00
56	4	5	4	4	4	4	25	4,17
57	4	5	4	4	5	5	27	4,50
58	4	5	4	4	4	4	25	4,17
59	4	4	4	4	4	4	24	4,00
60	4	5	5	5	5	5	29	4,83

HASIL JAWABAN RESPONDEN

Variabel: Harapan Tingkat Kualitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Perpajakan

No. Resp.	Nomor Item Pertanyaan						Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6		
61	5	4	5	5	5	5	29	4,83
62	4	4	4	4	4	4	24	4,00
63	5	5	5	5	5	5	30	5,00
64	4	4	4	4	4	4	24	4,00
65	5	5	5	5	5	5	30	5,00
66	4	4	5	5	4	5	27	4,50
67	5	5	4	5	5	4	28	4,67
68	5	5	5	5	4	5	29	4,83
69	5	5	4	5	5	5	29	4,83
70	5	5	5	4	4	5	28	4,67
71	5	5	5	5	5	5	30	5,00
72	5	5	5	5	5	5	30	5,00
73	5	4	5	5	4	5	28	4,67
74	4	4	4	4	4	4	24	4,00
75	5	4	5	5	4	5	28	4,67
76	5	3	5	5	4	4	26	4,33
77	5	4	5	5	4	4	27	4,50
78	5	5	4	5	5	5	29	4,83
79	5	5	5	5	5	5	30	5,00
80	5	4	5	5	4	5	28	4,67
81	5	4	5	5	5	4	28	4,67
82	4	5	5	4	5	5	28	4,67
83	5	5	5	5	5	5	30	5,00
84	5	5	5	5	4	5	29	4,83
85	5	5	4	3	5	5	27	4,50
86	5	5	5	5	5	5	30	5,00
87	5	5	5	5	5	5	30	5,00
88	4	5	5	4	4	4	26	4,33
89	5	5	5	5	5	5	30	5,00
90	5	5	5	5	5	5	30	5,00
91	5	5	5	5	5	4	29	4,83
92	5	5	5	5	5	5	30	5,00
93	4	4	4	5	3	5	25	4,17
94	5	5	5	5	5	5	30	5,00
95	4	5	5	5	4	4	27	4,50
96	5	4	5	5	5	4	28	4,67
97	5	5	5	5	5	4	29	4,83
98	5	5	4	5	5	5	29	4,83
99	5	4	5	5	4	5	28	4,67
100	4	5	5	5	4	5	28	4,67
Jml	455	445	457	450	437	461	2.705	450,83
Rata-rata	4,55	4,45	4,57	4,50	4,37	4,61	27,05	4,51

HASIL JAWABAN RESPONDEN
Variabel: Tingkat Kepuasan Pengusaha Kena Pajak

No. Resp.	Nomor Item Pertanyaan															Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
1	4	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	54	3,60
2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	53	3,67
3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	48	3,20
4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	59	3,93
5	3	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	53	3,53
6	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57	3,80
7	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56	3,73
8	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	64	4,27
9	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	50	3,33
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,00
11	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	55	3,67
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	57	3,80
13	4	4	5	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63	4,20
14	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	50	3,33
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59	3,93
16	4	4	4	1	2	4	4	2	2	2	2	4	4	3	5	47	3,13
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5,00
18	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	54	3,60
19	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	56	3,73
20	3	4	4	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	50	3,33
21	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	50	3,33
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	56	3,73
23	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	62	4,13
24	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	2	5	3	3	5	58	3,87
25	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	56	3,73
26	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	52	3,47
27	3	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	55	3,67
28	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	52	3,47
29	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57	3,80
30	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56	3,73
31	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	50	3,33
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5,00
33	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	47	3,13
34	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	55	3,67
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,00
36	3	4	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	50	3,33
37	2	2	3	1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	41	2,73
38	3	4	4	3	2	4	3	2	4	3	3	2	4	4	4	49	3,27
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	63	4,33
40	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	58	3,87
41	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63	4,20
42	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	50	3,33
43	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3,73
44	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	64	4,27
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,00
46	4	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	54	3,60
47	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3,73
48	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	64	4,27
49	5	5	4	2	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	68	4,53
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,00
51	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57	3,80
52	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	69	4,60
53	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	64	4,27
54	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5,00
55	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57	3,80
56	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56	3,73
57	3	4	4	5	5	4	4	5	3	3	3	4	3	4	4	58	3,87
58	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	56	3,73
59	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	64	4,27
60	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	51	3,40
61	4	4	1	3	3	3	4	3	2	3	2	3	4	3	3	45	3,00
62	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57	3,80
63	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	71	4,73
64	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	57	3,80
65	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	75	5,00
66	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	65	4,33
67	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	48	3,20
68	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	63	4,20
69	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	71	4,73

HASIL JAWABAN RESPONDEN
Variabel: Tingkat Kepuasan Pengusaha Kena Pajak

No. Resp.	Nomor Item Pertanyaan															Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
70	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	45	3,00
71	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	48	3,20
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,00
73	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3,73
74	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	62	4,13
75	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	50	3,33
76	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56	3,73
77	5	5	4	3	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	64	4,27
78	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	48	3,20
79	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	74	4,93
80	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	55	3,67
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	59	3,93
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	3,00
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	72	4,80
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	73	4,87
85	4	5	3	3	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	62	4,13
86	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	46	3,07
87	4	5	2	3	5	5	5	4	2	2	3	3	3	4	4	54	3,60
88	5	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	4	5	4	4	67	4,47
89	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	71	4,73
90	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	67	4,47
91	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	48	3,20
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	4,00
93	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	3	61	4,07
94	4	4	4	3	3	4	4	5	2	4	3	2	4	3	4	53	3,53
95	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	60	4,00
96	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	68	4,53
97	4	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	5	2	4	58	3,87
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	60	4,00
99	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	69	4,60
100	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	59	3,93
Jml	394	388	395	367	367	397	401	403	384	384	380	397	395	370	388	5.810	387,33
Rata-rata	3,94	3,88	3,95	3,67	3,67	3,97	4,01	4,03	3,84	3,84	3,80	3,97	3,95	3,70	3,88	58,10	3,87

HASIL JAWABAN RESPONDEN
Variabel: Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

No. Resp.	Nomor Item Pertanyaan						Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6		
1	5	5	4	5	5	5	29	4,83
2	4	5	4	4	4	4	25	4,17
3	4	4	4	3	4	3	22	3,67
4	4	4	5	4	4	4	25	4,17
5	4	4	5	4	4	4	25	4,17
6	4	4	4	4	3	3	22	3,67
7	3	3	3	3	3	3	18	3,00
8	5	5	4	4	3	3	24	4,00
9	5	5	5	3	4	4	26	4,33
10	4	4	5	4	4	4	25	4,17
11	4	4	4	4	4	4	24	4,00
12	5	5	5	4	4	4	27	4,50
13	4	4	4	5	4	4	25	4,17
14	5	5	5	4	3	3	25	4,17
15	4	4	4	4	3	3	22	3,67
16	5	5	4	2	2	5	23	3,83
17	5	5	5	5	5	5	30	5,00
18	4	4	4	4	4	4	24	4,00
19	5	5	4	4	4	4	26	4,33
20	5	5	5	4	4	3	26	4,33
21	5	5	5	3	4	4	26	4,33
22	4	4	4	2	2	3	19	3,17
23	4	4	4	4	4	4	24	4,00
24	4	5	4	4	3	4	24	4,00
25	5	4	4	2	2	3	20	3,33
26	4	4	5	4	4	4	25	4,17
27	5	5	4	1	1	2	18	3,00
28	4	4	5	4	4	4	25	4,17
29	4	4	4	4	3	3	22	3,67
30	3	3	3	3	3	3	18	3,00
31	5	5	5	4	3	3	25	4,17
32	5	5	5	2	2	4	23	3,83
33	4	4	3	4	4	4	23	3,83
34	3	3	3	2	2	4	17	2,83
35	4	4	4	4	4	4	24	4,00
36	4	4	4	2	4	4	22	3,67
37	3	3	3	4	4	4	21	3,50
38	4	4	4	4	4	4	24	4,00
39	5	5	5	5	5	5	30	5,00
40	4	4	5	3	4	4	24	4,00
41	5	5	4	4	5	5	28	4,67
42	4	4	4	3	5	5	25	4,17
43	4	4	3	4	3	3	21	3,50
44	3	3	4	4	4	4	22	3,67
45	4	4	5	4	4	4	25	4,17
46	4	4	4	2	2	3	19	3,17
47	4	4	3	4	3	3	21	3,50
48	3	3	4	4	4	4	22	3,67
49	5	5	5	3	3	4	25	4,17
50	4	4	5	4	4	4	25	4,17
51	4	4	4	5	5	4	26	4,33
52	5	5	5	4	4	5	28	4,67
53	5	5	4	5	5	4	28	4,67
54	5	5	5	5	5	5	30	5,00

HASIL JAWABAN RESPONDEN
Variabel: Tingkat Kepatuhan Pengusaha Kena Pajak

No. Resp.	Nomor Item Pertanyaan						Jumlah	Rata-rata
	1	2	3	4	5	6		
55	4	4	4	4	3	3	22	3,67
56	3	3	3	3	3	3	18	3,00
57	4	4	5	4	4	4	25	4,17
58	3	3	3	3	3	3	18	3,00
59	5	5	4	4	3	3	24	4,00
60	5	5	5	3	4	4	26	4,33
61	5	5	5	5	5	5	30	5,00
62	4	4	4	4	3	3	22	3,67
63	5	5	5	2	2	2	21	3,50
64	4	4	4	4	3	3	22	3,67
65	5	2	5	5	5	5	27	4,50
66	4	4	4	2	2	4	20	3,33
67	4	4	4	4	4	4	24	4,00
68	5	5	5	5	4	4	28	4,67
69	5	5	5	4	4	4	27	4,50
70	5	5	5	3	3	5	26	4,33
71	4	4	4	4	3	3	22	3,67
72	4	4	5	3	3	3	22	3,67
73	4	4	3	4	3	3	21	3,50
74	4	4	4	4	4	4	24	4,00
75	4	4	4	3	5	5	25	4,17
76	4	4	3	4	3	3	21	3,50
77	3	3	4	4	4	4	22	3,67
78	4	4	4	4	4	4	24	4,00
79	5	4	5	4	4	5	27	4,50
80	5	5	4	3	3	3	23	3,83
81	5	5	3	4	3	3	23	3,83
82	4	4	5	4	5	5	27	4,50
83	5	5	5	2	4	5	26	4,33
84	5	5	5	2	5	5	27	4,50
85	5	5	5	5	5	5	30	5,00
86	5	5	5	5	1	5	26	4,33
87	5	5	5	5	5	5	30	5,00
88	5	5	5	5	5	5	30	5,00
89	5	5	5	5	5	5	30	5,00
90	5	5	5	5	5	5	30	5,00
91	4	4	4	4	3	3	22	3,67
92	4	4	5	3	3	3	22	3,67
93	4	4	5	3	4	4	24	4,00
94	3	3	3	2	2	4	17	2,83
95	4	4	4	4	4	5	25	4,17
96	5	4	5	4	5	4	27	4,50
97	4	4	4	2	2	4	20	3,33
98	4	4	4	4	4	4	24	4,00
99	5	5	4	5	4	4	27	4,50
100	4	4	4	4	4	4	24	4,00
Jml	431	427	429	371	366	390	2.414	402,33
Rata-rata	4,31	4,27	4,29	3,71	3,66	3,90	24,14	4,02

Lampiran 4.A

**Analisis Korelasi Data Variabel Persepsi Terhadap
Tingkat Kualitas Kerja Pegawai**

Correlations

	K1.1	K1.2	K1.3	K1.4	K1.5	K1.6	K1prs
K1.1 Pearson Correlation	1	.309**	.223*	.243*	.174	.401**	.577**
Sig. (2-tailed)	.	.002	.026	.015	.083	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K1.2 Pearson Correlation	.309**	1	.369**	.448**	.240*	.137	.650**
Sig. (2-tailed)	.002	.	.000	.000	.016	.175	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K1.3 Pearson Correlation	.223*	.369**	1	.423**	.492**	.270**	.710**
Sig. (2-tailed)	.026	.000	.	.000	.000	.007	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K1.4 Pearson Correlation	.243*	.448**	.423**	1	.470**	.376**	.763**
Sig. (2-tailed)	.015	.000	.000	.	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K1.5 Pearson Correlation	.174	.240*	.492**	.470**	1	.227*	.673**
Sig. (2-tailed)	.083	.016	.000	.000	.	.023	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K1.6 Pearson Correlation	.401**	.137	.270**	.376**	.227*	1	.572**
Sig. (2-tailed)	.000	.175	.007	.000	.023	.	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K1prs Pearson Correlation	.577**	.650**	.710**	.763**	.673**	.572**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4.B

**Analisis Korelasi Data Variabel Harapan Terhadap
Tingkat Kualitas Kerja Pegawai**

Correlations

		K1.1	K1.2	K1.3	K1.4	K1.5	K1.6	K1hrp
K1.1	Pearson Correlation	1	.107	.533**	.642**	.218*	.295**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.	.291	.000	.000	.031	.003	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K1.2	Pearson Correlation	.107	1	.218*	.168	.609**	.263**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.291	.	.030	.096	.000	.008	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K1.3	Pearson Correlation	.533**	.218*	1	.599**	.337**	.258**	.721**
	Sig. (2-tailed)	.000	.030	.	.000	.001	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K1.4	Pearson Correlation	.642**	.168	.599**	1	.317**	.203*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.000	.096	.000	.	.001	.043	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K1.5	Pearson Correlation	.218*	.609**	.337**	.317**	1	.222*	.702**
	Sig. (2-tailed)	.031	.000	.001	.001	.	.027	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K1.6	Pearson Correlation	.295**	.263**	.258**	.203*	.222*	1	.540**
	Sig. (2-tailed)	.003	.008	.010	.043	.027	.	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
K1hrp	Pearson Correlation	.682**	.618**	.721**	.727**	.702**	.540**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 4.D

Analisis Korelasi Data Variabel Tingkat Kepatuhan PKP

Correlations

	K3.1	K3.2	K3.3	K3.4	K3.5	K3.6	K3patuh
K3.1 Pearson Correlation	1	.842**	.592**	.184	.187	.285**	.681**
Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.068	.063	.004	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K3.2 Pearson Correlation	.842**	1	.480**	.140	.110	.208*	.605**
Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.164	.274	.040	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K3.3 Pearson Correlation	.592**	.480**	1	.180	.348**	.418**	.689**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.074	.000	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K3.4 Pearson Correlation	.184	.140	.180	1	.605**	.337**	.656**
Sig. (2-tailed)	.068	.164	.074	.	.000	.001	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K3.5 Pearson Correlation	.187	.110	.348**	.605**	1	.631**	.761**
Sig. (2-tailed)	.063	.274	.000	.000	.	.000	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K3.6 Pearson Correlation	.285**	.208*	.418**	.337**	.631**	1	.716**
Sig. (2-tailed)	.004	.040	.000	.001	.000	.	.000
N	100	100	100	100	100	100	100
K3patuh Pearson Correlation	.681**	.605**	.689**	.656**	.761**	.716**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 5

Hasil Uji Normalitas Hipotesis 1

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters	a,b	Mean	,0000000
		Std. Deviation	,36088471
Most Extreme Differences		Absolute	,100
		Positive	,100
		Negative	-,100
Kolmogorov-Smirnov Z			1,002
Asymp. Sig. (2-tailed)			,267

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Normalitas Hipotesis 2

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters	a,b	Mean	,0000000
		Std. Deviation	,51908177
Most Extreme Differences		Absolute	,111
		Positive	,111
		Negative	-,048
Kolmogorov-Smirnov Z			1,107
Asymp. Sig. (2-tailed)			,172

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Normalitas Hipotesis 3**NPar Tests****One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

			Unstandardized Residual
N			100
Normal Parameters	a,b	Mean	,0000000
		Std. Deviation	,51311074
Most Extreme Differences		Absolute	,067
		Positive	,043
		Negative	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z			,675
Asymp. Sig. (2-tailed)			,752

- a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.

Lampiran 6.A

Analisis Regresi Pengaruh Gap Persepsi dan Harapan Terhadap Tingkat Kepuasan PKP

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
rtpuas	3.8728	.52058	100
gap	-.2888	.57087	100

Correlations

		rtpuas	gap
Pearson Correlation	rtpuas	1.000	.078
	gap	.078	1.000
Sig. (1-tailed)	rtpuas	.	.225
	gap	.225	.
N	rtpuas	100	100
	gap	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	gap ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: rtpuas

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.078 ^a	.006	-.004	.52170	.006	.576	1	98	.450	2.073

a. Predictors: (Constant), gap

b. Dependent Variable: rtpuas

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	.157	1	.157	.576	.450 ^a
	Residual	26.673	98	.272		
	Total	26.830	99			

a. Predictors: (Constant), gap

b. Dependent Variable: rtpuas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.894	.059		66.061	.000
	gap	6.970E-02	.092	.076	.759	.450

a. Dependent Variable: rtpuas

Residuals Statistics^a

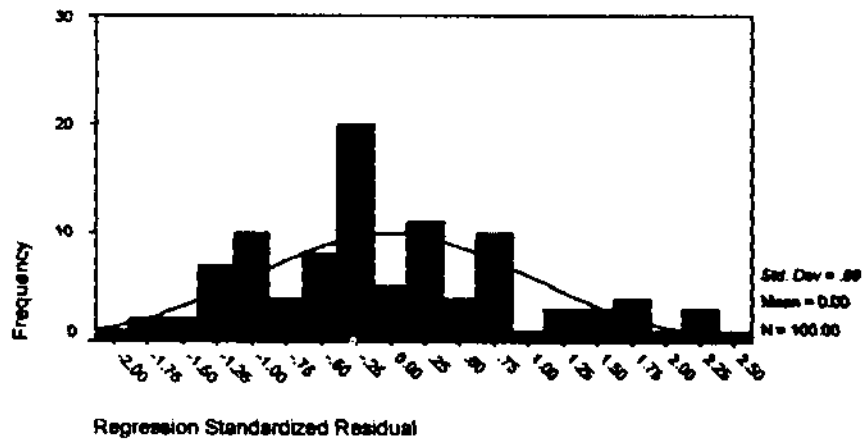
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.7312	3.9403	3.8728	.03979	100
Std. Predicted Value	-3.558	1.697	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.05225	.19373	.07000	.02342	100
Adjusted Predicted Value	3.5283	3.9460	3.8728	.04984	100
Residual	-1.1058	1.2688	.0000	.51806	100
Std. Residual	-2.120	2.432	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.140	2.619	.000	1.008	100
Deleted Residual	-1.1269	1.4717	.0000	.53290	100
Stud. Deleted Residual	-2.180	2.702	.002	1.017	100
Mahal. Distance	.003	12.662	.990	1.693	100
Cook's Distance	.000	.549	.014	.056	100
Centered Leverage Value	.000	.128	.010	.017	100

a. Dependent Variable: rtpuas

Charts

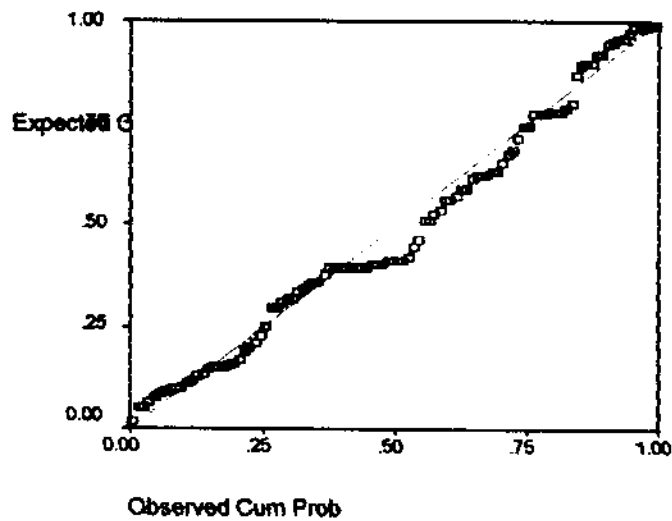
Histogram

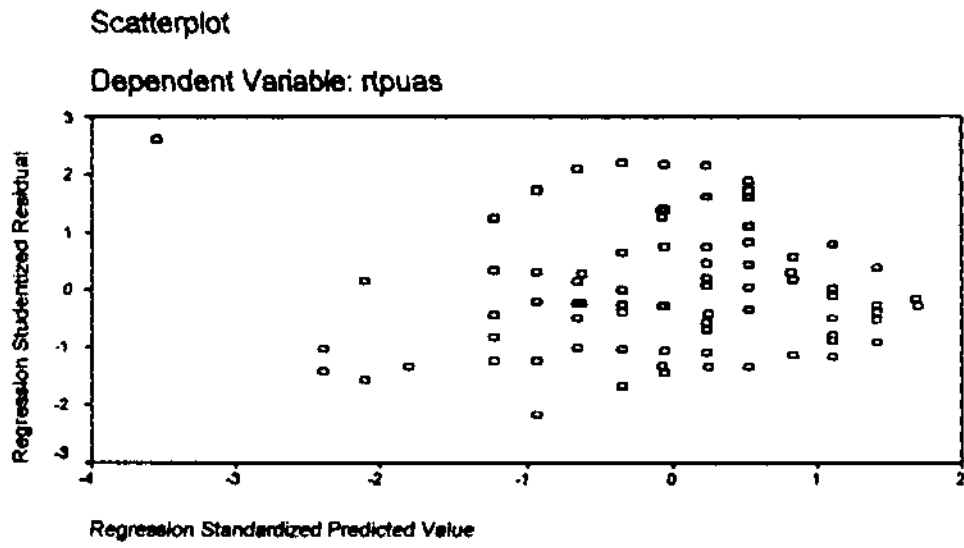
Dependent Variable: rtpuas



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: rtpuas





Lampiran 6.B

Analisis Regresi Pengaruh Tingkat Kepuasan PKP Terhadap Tingkat Kepatuhan PKP

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
rpatuh	4.0239	.53758	100
rpuas	3.8728	.52058	100

Correlations

		rpatuh	rpuas
Pearson Correlation	rpatuh	1.000	.298
	rpuas	.298	1.000
Sig. (1-tailed)	rpatuh	.	.001
	rpuas	.001	.
N	rpatuh	100	100
	rpuas	100	100

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	rpuas ^a	.	Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: rpatuh

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.298 ^a	.089	.080	.51572	.089	9.570	1	98	.003	1.588

a. Predictors: (Constant), rpuas

b. Dependent Variable: rpatuh

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.545	1	2.545	9.570	.003 ^a
	Residual	26.065	98	.266		
	Total	28.610	99			

a. Predictors: (Constant), rtpuas

b. Dependent Variable: rpatuh

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.831	.389		7.277	.000
	rtpuas	.308	.100	.298	3.093	.003

a. Dependent Variable: rpatuh

Residuals Statistics^a

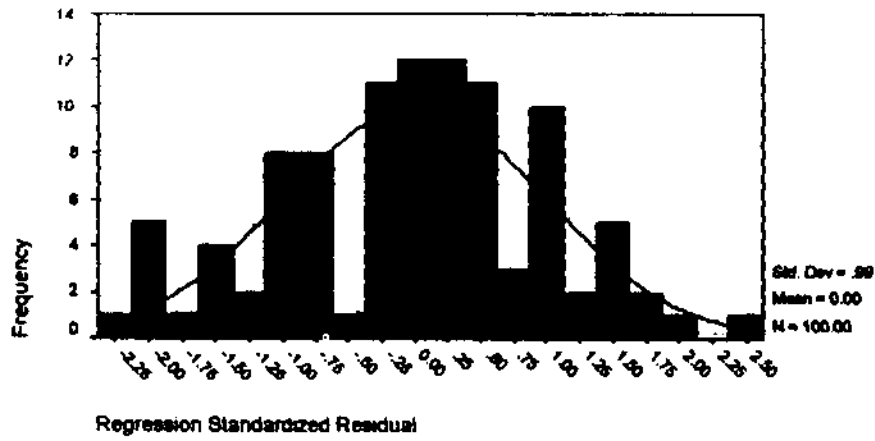
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	3.6719	4.3711	4.0239	.18034	100
Std. Predicted Value	-2.195	2.165	.000	1.000	100
Standard Error of Predicted Value	.05157	.12492	.06997	.02068	100
Adjusted Predicted Value	3.6826	4.4040	4.0218	.18071	100
Residual	-1.1314	1.2449	.0000	.51311	100
Std. Residual	-2.194	2.414	.000	.995	100
Stud. Residual	-2.207	2.462	.002	1.005	100
Deleted Residual	-1.1446	1.2946	.0021	.52341	100
Stud. Deleted Residual	-2.252	2.528	.001	1.014	100
Mahal. Distance	.000	4.819	.990	1.275	100
Cook's Distance	.000	.121	.010	.016	100
Centered Leverage Value	.000	.049	.010	.013	100

a. Dependent Variable: rpatuh

Charts

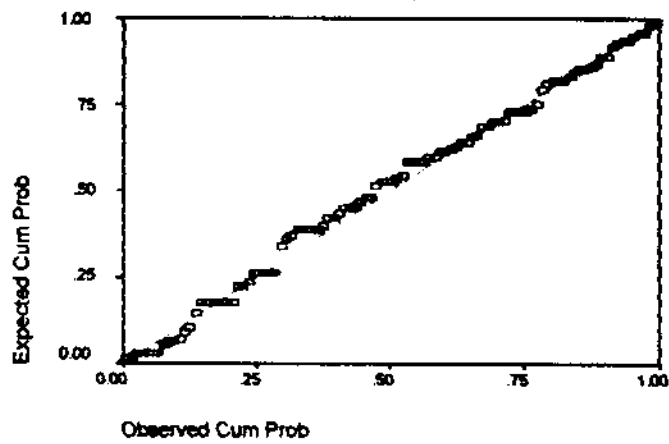
Histogram

Dependent Variable: rtpatuh



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: rtpatuh



Lampiran 7.A

**Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Tentang
Persepsi Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai**

Frequencies

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Variance	Skewness	Std. Error of Skewness	Range	Sum
	Valid	Missing								
K1.1	100	0	4.1000	4.0000	.67420	.45455	-.525	.241	3.00	410.00
K1.2	100	0	4.0700	4.0000	.74203	.55061	-1.021	.241	4.00	407.00
K1.3	100	0	4.2400	4.0000	.71237	.50747	-.558	.241	3.00	424.00
K1.4	100	0	4.2500	4.0000	.77035	.59343	-.871	.241	3.00	425.00
K1.5	100	0	4.1400	4.0000	.73882	.54586	-.383	.241	3.00	414.00
K1.6	100	0	4.4600	4.0000	.57595	.33172	-.812	.241	3.00	446.00
K1pra	100	0	25.2600	25.0000	2.79111	7.79030	-.558	.241	14.00	2526.00

Frequency Table

K1.1

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	2	12	60	26	100
Percent	2.0	12.0	60.0	26.0	100.0
Valid Percent	2.0	12.0	60.0	26.0	100.0
Cumulative Percent	2.0	14.0	74.0	100.0	

K1.2

	Valid					
	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	1	2	12	59	26	100
Percent	1.0	2.0	12.0	59.0	26.0	100.0
Valid Percent	1.0	2.0	12.0	59.0	26.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	3.0	15.0	74.0	100.0	

K1.3

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	1	13	47	39	100
Percent	1.0	13.0	47.0	39.0	100.0
Valid Percent	1.0	13.0	47.0	39.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	14.0	61.0	100.0	

K1.4

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	3	11	44	42	100
Percent	3.0	11.0	44.0	42.0	100.0
Valid Percent	3.0	11.0	44.0	42.0	100.0
Cumulative Percent	3.0	14.0	58.0	100.0	

K1.5

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	1	18	47	34	100
Percent	1.0	18.0	47.0	34.0	100.0
Valid Percent	1.0	18.0	47.0	34.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	19.0	66.0	100.0	

K1.6

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	1	1	49	49	100
Percent	1.0	1.0	49.0	49.0	100.0
Valid Percent	1.0	1.0	49.0	49.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	2.0	51.0	100.0	

K1prs

	Valid														
	16.00	17.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00	25.00	26.00	27.00	28.00	29.00	30.00	Total
Frequency	1	1	1	1	6	2	10	15	18	16	3	11	11	4	100
Percent	1.0	1.0	1.0	1.0	6.0	2.0	10.0	15.0	18.0	16.0	3.0	11.0	11.0	4.0	100.0
Valid Percent	1.0	1.0	1.0	1.0	6.0	2.0	10.0	15.0	18.0	16.0	3.0	11.0	11.0	4.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	2.0	3.0	4.0	10.0	12.0	22.0	37.0	55.0	71.0	74.0	85.0	96.0	100.0	

Lampiran 7.B

**Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Tentang
Harapan Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Pegawai**

Frequencies

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviat	Variance	Skewnes	Std. Error of Skew	Range	Sum
	Valid	Missing								
K1.1	100	0	4.5500	5.0000	.5198	.27020	-.424	.241	2.00	455.00
K1.2	100	0	4.4500	4.5000	.59246	.35101	-.546	.241	2.00	445.00
K1.3	100	0	4.5700	5.0000	.49751	.24758	-.287	.241	1.00	457.00
K1.4	100	0	4.5000	5.0000	.55954	.31313	-.529	.241	2.00	450.00
K1.5	100	0	4.3700	4.0000	.59722	.35867	-.351	.241	2.00	437.00
K1.6	100	0	4.6100	5.0000	.49021	.24330	-.458	.241	1.00	461.00
K1hrp	100	0	27.0500	27.0000	2.1713	4.7148	-.078	.241	7.00	2705.00

Frequency Table

K1.1

	Valid			Total
	3.00	4.00	5.00	
Frequency	1	43	56	100
Percent	1.0	43.0	56.0	100.0
Valid Percent	1.0	43.0	56.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	44.0	100.0	

K1.2

	Valid			Total
	3.00	4.00	5.00	
Frequency	5	45	50	100
Percent	5.0	45.0	50.0	100.0
Valid Percent	5.0	45.0	50.0	100.0
Cumulative Percent	5.0	50.0	100.0	

K1.3

	Valid		
	4.00	5.00	Total
Frequency	43	57	100
Percent	43.0	57.0	100.0
Valid Percent	43.0	57.0	100.0
Cumulative Percent	43.0	100.0	

K1.4

	Valid			
	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	3	44	53	100
Percent	3.0	44.0	53.0	100.0
Valid Percent	3.0	44.0	53.0	100.0
Cumulative Percent	3.0	47.0	100.0	

K1.5

	Valid			
	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	6	51	43	100
Percent	6.0	51.0	43.0	100.0
Valid Percent	6.0	51.0	43.0	100.0
Cumulative Percent	6.0	57.0	100.0	

K1.6

	Valid		
	4.00	5.00	Total
Frequency	39	61	100
Percent	39.0	61.0	100.0
Valid Percent	39.0	61.0	100.0
Cumulative Percent	39.0	100.0	

K1hrp

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23.00	1	1.0	1.0	1.0
	24.00	18	18.0	18.0	19.0
	25.00	11	11.0	11.0	30.0
	26.00	9	9.0	9.0	39.0
	27.00	18	18.0	18.0	57.0
	28.00	12	12.0	12.0	69.0
	29.00	11	11.0	11.0	80.0
	30.00	20	20.0	20.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Lampiran 7.C

**Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Tentang
Tingkat Kepuasan PKP**

Frequencies

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviation	Variance	Skewness	Std. Error of Skewness	Range	Sum
	Valid	Missing								
K2.1	100	0	3.9400	4.0000	.73608	.54182	-.370	.241	3.00	394.00
K2.2	100	0	3.8800	4.0000	.74237	.55111	-.105	.241	3.00	388.00
K2.3	100	0	3.9500	4.0000	.72995	.53283	-.718	.241	4.00	395.00
K2.4	100	0	3.6700	4.0000	.95405	.91020	-.358	.241	4.00	367.00
K2.5	100	0	3.6700	4.0000	.82945	.68798	.253	.241	3.00	367.00
K2.6	100	0	3.9700	4.0000	.61060	.37283	.015	.241	2.00	397.00
K2.7	100	0	4.0100	4.0000	.65697	.43424	-.010	.241	2.00	401.00
K2.8	100	0	4.0300	4.0000	.70288	.49404	-.576	.241	3.00	403.00
K2.9	100	0	3.8400	4.0000	.77486	.60040	-.378	.241	3.00	384.00
K2.10	100	0	3.8400	4.0000	.78779	.62061	-.339	.241	3.00	384.00
K2.11	100	0	3.8000	4.0000	.71067	.50505	-.207	.241	3.00	380.00
K2.12	100	0	3.9700	4.0000	.68836	.47384	-.530	.241	3.00	397.00
K2.13	100	0	3.9500	4.0000	.67232	.45202	.059	.241	2.00	395.00
K2.14	100	0	3.7000	4.0000	.70353	.49495	.320	.241	3.00	370.00
K2.15	100	0	3.8800	4.0000	.57349	.32889	-.006	.241	2.00	388.00
K2.pusat	100	0	58.1000	57.0000	7.80507	0.91919	.351	.241	34.00	5810.00

Frequency Table

K2.1

	Valid				Total
	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	3	21	55	21	100
Percent	3.0	21.0	55.0	21.0	100.0
Valid Percent	3.0	21.0	55.0	21.0	100.0
Cumulative Percent	3.0	24.0	79.0	100.0	

K2.2

	Valid				Total
	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	2	28	50	20	100
Percent	2.0	28.0	50.0	20.0	100.0
Valid Percent	2.0	28.0	50.0	20.0	100.0
Cumulative Percent	2.0	30.0	80.0	100.0	

K2.3

	Valid					Total
	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	1	1	20	58	20	100
Percent	1.0	1.0	20.0	58.0	20.0	100.0
Valid Percent	1.0	1.0	20.0	58.0	20.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	2.0	22.0	80.0	100.0	

K2.4

	Valid					Total
	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	2	7	34	36	21	100
Percent	2.0	7.0	34.0	36.0	21.0	100.0
Valid Percent	2.0	7.0	34.0	36.0	21.0	100.0
Cumulative Percent	2.0	9.0	43.0	79.0	100.0	

K2.5

	Valid				Total
	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	4	44	33	19	100
Percent	4.0	44.0	33.0	19.0	100.0
Valid Percent	4.0	44.0	33.0	19.0	100.0
Cumulative Percent	4.0	48.0	81.0	100.0	

K2.6

	Valid			
	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	20	63	17	100
Percent	20.0	63.0	17.0	100.0
Valid Percent	20.0	63.0	17.0	100.0
Cumulative Percent	20.0	83.0	100.0	

K2.7

	Valid			
	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	21	57	22	100
Percent	21.0	57.0	22.0	100.0
Valid Percent	21.0	57.0	22.0	100.0
Cumulative Percent	21.0	78.0	100.0	

K2.8

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	3	14	60	23	100
Percent	3.0	14.0	60.0	23.0	100.0
Valid Percent	3.0	14.0	60.0	23.0	100.0
Cumulative Percent	3.0	17.0	77.0	100.0	

K2.9

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	5	24	53	18	100
Percent	5.0	24.0	53.0	18.0	100.0
Valid Percent	5.0	24.0	53.0	18.0	100.0
Cumulative Percent	5.0	29.0	82.0	100.0	

K2.10

	Valid				Total
	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	5	25	51	19	100
Percent	5.0	25.0	51.0	19.0	100.0
Valid Percent	5.0	25.0	51.0	19.0	100.0
Cumulative Percent	5.0	30.0	81.0	100.0	

K2.11

	Valid				Total
	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	3	28	55	14	100
Percent	3.0	28.0	55.0	14.0	100.0
Valid Percent	3.0	28.0	55.0	14.0	100.0
Cumulative Percent	3.0	31.0	86.0	100.0	

K2.12

	Valid				Total
	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	3	16	62	19	100
Percent	3.0	16.0	62.0	19.0	100.0
Valid Percent	3.0	16.0	62.0	19.0	100.0
Cumulative Percent	3.0	19.0	81.0	100.0	

K2.13

	Valid			Total
	3.00	4.00	5.00	
Frequency	25	55	20	100
Percent	25.0	55.0	20.0	100.0
Valid Percent	25.0	55.0	20.0	100.0
Cumulative Percent	25.0	80.0	100.0	

K2.14

	Valid				Total
	2.00	3.00	4.00	5.00	
Frequency	1	41	45	13	100
Percent	1.0	41.0	45.0	13.0	100.0
Valid Percent	1.0	41.0	45.0	13.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	42.0	87.0	100.0	

K2.15

	Valid			Total
	3.00	4.00	5.00	
Frequency	23	66	11	100
Percent	23.0	66.0	11.0	100.0
Valid Percent	23.0	66.0	11.0	100.0
Cumulative Percent	23.0	89.0	100.0	

Lampiran 7.D

**Distribusi Frekuensi dan Nilai Rata-rata Tanggapan Responden Tentang
Tingkat Kepatuhan PKP**

Frequencies

Statistics

	N		Mean	Median	Std. Deviat	Variance	Skewnes	Std. Error of Skew	Range	Sum
	Valid	Missing								
K3.1	100	0	4.3100	4.0000	.64850	.41800	-.399	.241	2.00	431.00
K3.2	100	0	4.2700	4.0000	.67950	.46170	-.591	.241	3.00	427.00
K3.3	100	0	4.2900	4.0000	.68600	.47060	-.446	.241	2.00	429.00
K3.4	100	0	3.7100	4.0000	.93520	.87460	-.671	.241	4.00	371.00
K3.5	100	0	3.6800	4.0000	.96630	.93370	-.500	.241	4.00	368.00
K3.6	100	0	3.9000	4.0000	.77180	.59590	-.094	.241	3.00	390.00
K3patuh	100	0	24.1400	24.0000	3.22550	10.40440	-.092	.241	13.00	2414.00

Frequency Table

K3.1

	Valid			
	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	10	49	41	100
Percent	10.0	49.0	41.0	100.0
Valid Percent	10.0	49.0	41.0	100.0
Cumulative Percent	10.0	59.0	100.0	

K3.2

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	1	10	50	39	100
Percent	1.0	10.0	50.0	39.0	100.0
Valid Percent	1.0	10.0	50.0	39.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	11.0	61.0	100.0	

K3.3

	Valid			
	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	13	45	42	100
Percent	13.0	45.0	42.0	100.0
Valid Percent	13.0	45.0	42.0	100.0
Cumulative Percent	13.0	58.0	100.0	

K3.4

	Valid					
	1.00	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	1	13	17	52	17	100
Percent	1.0	13.0	17.0	52.0	17.0	100.0
Valid Percent	1.0	13.0	17.0	52.0	17.0	100.0
Cumulative Percent	1.0	14.0	31.0	83.0	100.0	

K3.5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1.00	2	2.0	2.0	2.0
2.00	10	10.0	10.0	12.0
3.00	27	27.0	27.0	39.0
4.00	42	42.0	42.0	81.0
5.00	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K3.6

	Valid				
	2.00	3.00	4.00	5.00	Total
Frequency	2	29	46	23	100
Percent	2.0	29.0	46.0	23.0	100.0
Valid Percent	2.0	29.0	46.0	23.0	100.0
Cumulative Percent	2.0	31.0	77.0	100.0	

K3petuh

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 17.00	2	2.0	2.0	2.0
18.00	5	5.0	5.0	7.0
19.00	2	2.0	2.0	9.0
20.00	3	3.0	3.0	12.0
21.00	6	6.0	6.0	18.0
22.00	15	15.0	15.0	33.0
23.00	5	5.0	5.0	38.0
24.00	15	15.0	15.0	53.0
25.00	16	16.0	16.0	69.0
26.00	9	9.0	9.0	78.0
27.00	6	6.0	6.0	86.0
28.00	4	4.0	4.0	90.0
29.00	1	1.0	1.0	91.0
30.00	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

K2puss

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	41.00	1	1.0	1.0	1.0
	45.00	3	3.0	3.0	4.0
	46.00	1	1.0	1.0	5.0
	47.00	2	2.0	2.0	7.0
	48.00	5	5.0	5.0	12.0
	49.00	1	1.0	1.0	13.0
	50.00	8	8.0	8.0	21.0
	51.00	1	1.0	1.0	22.0
	52.00	2	2.0	2.0	24.0
	53.00	2	2.0	2.0	26.0
	54.00	4	4.0	4.0	30.0
	55.00	5	5.0	5.0	35.0
	56.00	11	11.0	11.0	46.0
	57.00	7	7.0	7.0	53.0
	58.00	4	4.0	4.0	57.0
	59.00	4	4.0	4.0	61.0
	60.00	8	8.0	8.0	69.0
	61.00	1	1.0	1.0	70.0
	62.00	3	3.0	3.0	73.0
	63.00	3	3.0	3.0	76.0
	64.00	6	6.0	6.0	82.0
	65.00	2	2.0	2.0	84.0
	67.00	2	2.0	2.0	86.0
	68.00	2	2.0	2.0	88.0
	69.00	2	2.0	2.0	90.0
	71.00	3	3.0	3.0	93.0
	72.00	1	1.0	1.0	94.0
	73.00	1	1.0	1.0	95.0
	74.00	1	1.0	1.0	96.0
	75.00	4	4.0	4.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
 PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

Sekretariat: Gedung Pascasarjana, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Surabaya 60286 Telp/faks: (031)70985235, 5016098

Berita Acara Ujian Proposal/Tesis

Nama : Iji Samaji, SE
 NIM : 090410702 / L
 Tanggal Ujian : Kamis, 22 Maret 2007 (09.00)

No.	Halaman	Revisi	Nama Pengusul	Paraf & Tanggal Persetujuan
1	ditambahkan	Keterbatasan Penelitian Lengkapi referensi sebelum ²	Bp Wibartoyo	
2		alasan pemilihan populasi variabel lain (90%) tinggi & terkemuka & ketidaktahuan	Bu Dyna	25/12/07
3.	64	Cek kembali Hipotesis 2	Bp Wani Juli	26/12/07
4		Latar belakang kurangi hilangnya profesional definisi kepatuhan IRS usulkan	Bp Subianto	24/12/07

Sekretaris
 Dosen Pembimbing

(Dra. Elia Mustikasari, M.Si, Ak)

Telah diperbaiki sesuai dengan usulan pada berita acara, pada tanggal 2/1/2008

Dosen Pembimbing



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
 ADLN - Perpustakaan Universitas Airlangga
 FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
 PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

Sekretariat: Gedung Pascasarjana, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Surabaya 60286 Telp/faks: (031)70985235, 5016090

Berita Acara Ujian Proposal / Tesis

Nama : Iji Samaji
 NIM : 090410702 / I
 Tanggal Ujian : Jum'at, 12 Januari 2007 (13.00)

No.	Halaman	Revisi	Nama Pengusul	Paraf & Tanggal Persetujuan
1	Judul	Tingkat Kualitas kerja → kualitas pelayanan.	Drs. Susdibjo MIM	
	"	Badan & O.P dihapus. Keputusan formal/keputusan dengan PKP (apk, inds, dag,?)		
2	Judul	Badan & OP → dihapus. Teori & ringkas / dihapuskan. Ys telah perlu.	Djoni Manong H. MSc	
	49-50 kuesioner	Tabd 2.1. tdk up to date. jgn diletakkan & TPT, hgm mengukur "kejujurnan"?		
3		teori & ringkas (landasan teori PPh dihapus). Keputusan → perspsi keputus an.	Wah Suli, MBA .BAP.	

Sekretaris
 Dosen Pembimbing,

(Dra. Elia Mustikasari, M.G.M)

Telah diperbaiki sesuai dengan usulan pada berita acara, pada tanggal 26/1/07.

Dosen Pembimbing,

Tesis (Dra. Elia Mustikasari, M.G.M) Pengusul Tingkat Kualitas ...

Iji Samaji

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PASCASARJANA UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Hal : Permohonan penyusunan tesis

Yth. Ketua Program Studi
Magister Akuntansi
Pascasarjana Universitas Airlangga

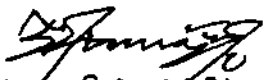
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : IJI SAMAJI
NIM : 090410702 L
Semester : 4 (PMPT)

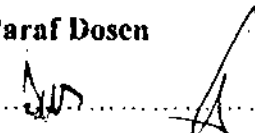
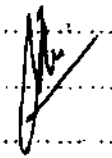

Sesuai dengan Pedoman Pendidikan Program Magister 1998-1999, Bab III tentang ketentuan akademik, butir 6 tentang pembimbingan maka dengan ini kami mohon untuk diperkenankan membuat/menyusun pra-proposal penelitian (tesis) dengan judul/topik seperti terlampir.

Surabaya, ... 12 Mei 2006

: Pemohon



(..... IJI SAMAJI)
NIM. 090410702 L

Mahasiswa yang bersangkutan harap menemui semua dosen pembimbing di bawah ini:

Nama Dosen	Paraf Dosen
1. Dra. Djoko Alwananto Msi	
2. Dra. Elysa Mubharosa Ma	
3. Drs. Agus Widodo Msi	
4. Ichalita Msi	

Menyetujui,

Surabaya,
KPS Magister Akuntansi


Sa. Tripihadi Sawarjuwono M.Ec., Ph.D., Ak
NIP. 131 723 695

- Lembar 1 untuk Dosen Pembimbing
- Lembar 2 untuk Mahasiswa yang bersangkutan
- Lembar 3 untuk KPS

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI
PASCA SARJANA UNIVERSITAS AIRLANGGA**

PERNYATAAN KESEDIAAN DOSEN PEMBIMBING

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Elia Mustikasari, M.Si, Ak.
N.I.P : 131 043 804

Bersedia menjadi dosen PEMBIMBING KETUA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama :
N.I.P :

Bersedia menjadi dosen PEMBIMBING untuk mahasiswa :

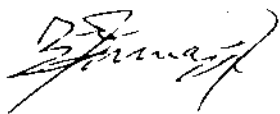
Nama : Iji Samaji
NIM : 090410702 L

JUDUL/TOPIK TESIS :

...Pengaruh tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan
...berpajak terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak...

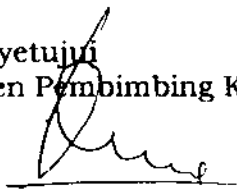
Terhitung sejak tanggal 1 Maret 2016 sampai dengan mahasiswa yang bersangkutan dinyatakan lulus ujian.

Mahasiswa



(Iji Samaji)
NIM. 090410702 L

Menyetujui
Dosen Pembimbing Ketua,



(Drs. Elia Mustikasari, M.Si, Ak.)
NIP. 131 043 804

Menyetujui
Dosen Pembimbing

NIP.

Mengetahui,
Ketua Program Studi Magister Akuntansi

Drs. Tjiptohadi Sawarjuwono, M.Ec., Ph.D., Ak
NIP : 131 123 695



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

Sekretariat: Gedung Pascasarjana, Jl. Dharmawangsa Dalam Selatan, Surabaya 60286 Telp/faks: (031)70985235, 5016090

Nomor : 206 / M.Ak / XII / 2006
Hal : Ijin melaksanakan penelitian

21 Desember 2006

Kepada Yth.

Dengan hormat,

Guna penulisan tesis mahasiswa Program Studi Magister Akuntansi Pascasarjana Universitas Airlangga;

- Nama : Iji Samaji
- N I M : 090410702 L
- Judul tesis : Pengaruh tingkat kualitas kerja pegawai dalam pelayanan perpajakan terhadap tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak badan dan orang pribadi
- Pembimbing : Dra. Elia Mustikasari, M. Si., Ak

Kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan penelitian.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu kami mengucapkan terima kasih.

Hormat kami,

KPS - Minister Akuntansi
UNIVERSITAS AIRLANGGA
PROGRAM PAS-CASARJANA
MAGISTER AKUNTANSI
Drs. Firdausy Sawarjowono, M.Ec., Ph.D., Ak
23/695

PASCASARJANA UNIVERSITAS AIRLANGGA
PROGRAM STUDI MAGISTER AKUNTANSI

Kartu Bimbingan

Nama mahasiswa : IJI SAMAJI
 N I M : 29041070214
 Minat studi : Perpajakan
 Judul tesis : Pengaruh tingkat kualitas kerja pegawai
 dalam pelayanan perpajakan terhadap
 tingkat kepatuhan pengusaha kena pajak
 Tanggal penyerahan formulir II :
 Tanggal penyerahan proposal : 4 Januari 2007
 Lulus ujian proposal tanggal : 12 Januari 2007
 Tanggal penyerahan tesis : 1 Maret 2007
 Lulus ujian tesis tanggal : 22 Maret 2007
 Pembimbing : Dra. Elia Hertihardani, M.Si., Ika
 Keterangan :

CATATAN KONSULTASI

Tanggal	Pokok Bahasan	Catatan	Ttd / Paraf Pembimbing
12/5-06	Pengujian judul proposal penelitian		
22/5-06	Pengujian Rancangan Bab I		
31/5-06	Koreksi dan Revisi Bab I		
14/6-06	Pengujian Rancangan Bab II		
23/6-06	Koreksi dan Revisi Bab II		
10/7-06	Pengujian Rancangan Bab III		
28/7-06	Koreksi dan Revisi Bab III		

