

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**

kk  
B 132 /03  
wid  
a



DIAJUKAN OLEH :

**YAYUK WIDIANINGSIH**  
No. Pokok : 049922976 E

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

**SKRIPSI**

**ANALISIS PENGARUH FAKTOR-FAKTOR KEPUASAN KERJA  
TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK  
PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK GRESIK**

**DIAJUKAN OLEH :**  
**YAYUK WIDIANINGSIH**  
**No. Pokok : 049922976 E**



**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Siti Sulasmi".

**Dra. Psi. Hj. SITI SULASMI, M.Sc.**

**TANGGAL** *1 April 2003* .....

**KETUA PROGRAM STUDI,**

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Dr. H. Amiruddin Umar".

**DR. H. AMIRUDDIN UMAR, SE**

**TANGGAL** *1 April 2003* .....

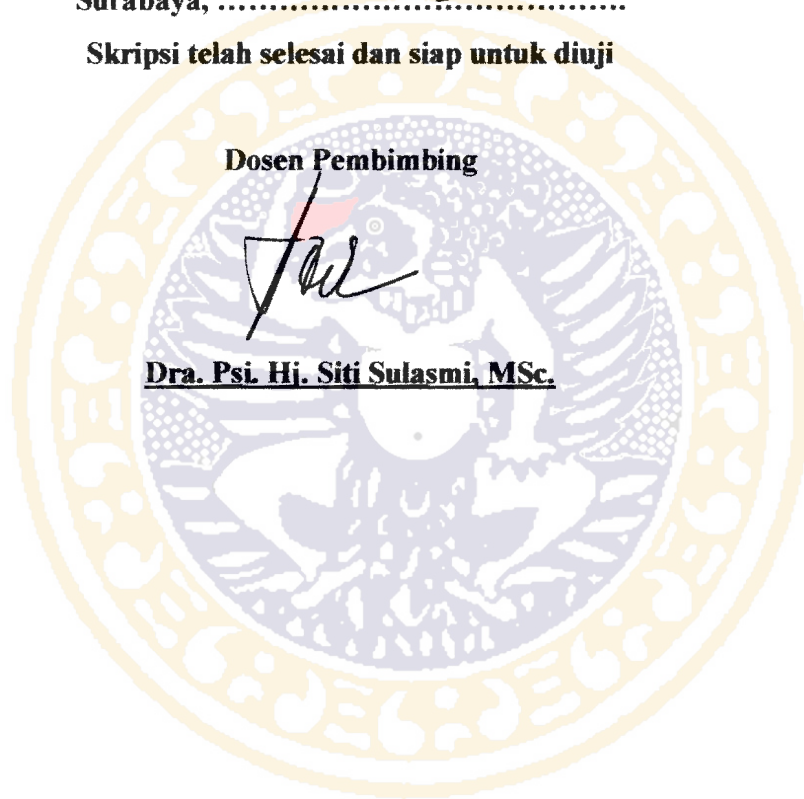
Surabaya, ..... 21 - 1 - 2003 .....

**Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji**

**Dosen Pembimbing**



**Dra. Psi. Hj. Siti Sulasmi, MSc.**



## ABSTRAKSI

Demi terealisainya rencana penerimaan pajak, maka Direktorat Jenderal Pajak (DJP) berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada wajib pajak. Agar aparat pajak mampu menerima segala tugas dan tanggung jawab yang dibebankan pemerintah dan mampu memenuhi harapan masyarakat secara profesional dengan citra yang tinggi, maka Direktorat Jenderal Pajak harus mampu memberikan rasa kepuasan kerja kepada karyawannya.

Faktor-faktor kepuasan kerja menurut Luthans antara lain gaji ( $X_1$ ), peluang promosi ( $X_2$ ), pekerjaan itu sendiri ( $X_3$ ), pengawasan ( $X_4$ ), kelompok kerja ( $X_5$ ) dan kondisi kerja ( $X_6$ ), karena kepuasan karyawan akan  $X_6$  hampir sama (rata-rata) maka  $X_6$  tidak dimasukkan penelitian. Sedangkan untuk melihat tingkat kinerja pelayanan kepada wajib pajak, DJP melihat pada tingkat keramahan dan ketulusan dalam memberikan pelayanan, tingkat penyelesaian tugas, tingkat keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, tingkat penguasaan aparat pajak terhadap peraturan-peraturan yang berlaku dan tingkat respon aparat pajak dalam menanggapi keluhan wajib pajak.

Untuk itu penulis mengambil penelitian dengan judul : “Analisa Pengaruh Faktor-Faktor Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pelayanan Kepada Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Gresik”, dengan perumusan masalah yaitu : “Apakah faktor-faktor kepuasan seperti  $X_1$ , peluang  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$  dan  $X_5$  berpengaruh secara bermakna terhadap kinerja pelayanan kepada wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Gresik ( $Y$ ) ?” dan “Apakah  $X_3$  memiliki pengaruh yang dominan terhadap  $Y$ ?”. Adapun hipotesis dalam penelitian ini adalah : Faktor-faktor kepuasan kerja yang terdiri dari  $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ , dan  $X_5$  berpengaruh secara bermakna terhadap  $Y$  dan  $X_3$  memiliki pengaruh yang dominan terhadap  $Y$ .

Metodologi penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan model regresi linier berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji F dan uji t.

Berdasarkan hasil pengolahan data, ternyata hipotesis pertama terbukti kebenarannya yang terlihat dari F hitung (152,746) > F tabel (2,41). Begitu pula hipotesis kedua yaitu t hitung  $X_3$  (6,652) > t tabel (2,019) serta korelasi determinasi parsial  $X_3$  sebesar 0,376 dan koefisien regresi  $X_3$  sebesar 0,300 adalah paling tinggi diantara faktor kepuasan kerja yang lain.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah faktor-faktor kepuasan kerja secara bersama-sama berpengaruh secara bermakna terhadap kinerja pelayanan kepada wajib pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Gresik dan faktor yang dominan adalah faktor pekerjaan itu sendiri. Adapun urutan faktor-faktor kepuasan kerja yang berpengaruh terhadap kinerja pelayanan kepada wajib pajak Kantor Pelayanan Pajak Gresik adalah : pekerjaan itu sendiri, kelompok kerja, gaji, pengawasan dan peluang promosi.